**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**«ХИЛОКСКИЙ РАЙОН»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

05 марта 2019 г. №123

г. Хилок

**Об утверждении административного регламента по предоставлению**

**муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» муниципального бюджетного учреждения культуры «Хилокский краеведческий музей»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Главы администрации муниципального района «Хилокский район» от 25 июля 2011г. №304 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставление муниципальных услуг)», в целях повышения доступности и качества предоставления муниципальных услуг постановляю:

Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению

1. муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».
2. Настоящее постановление опубликовать на официальном сайте муниципального района «Хилокский район».
3. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его опубликования (обнародования).
4. Контроль за исполнением постановления возложить на директора муниципального бюджетного учреждения культуры «Хилокский краеведческий музей» В.Ф. Петров.

Глава муниципального района

«Хилокский район» Ю.Р. Шишмарёв

УТВЕРЖДЁН

Постановлением

Главы муниципального района

«Хилокский район»

№ 123 от « 05 » 03. 2019 г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ю.Р. Шишмарев

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**муниципального бюджетного учреждения культуры**

**«Хилокский краеведческий музей»**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»**

**I. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования настоящего регламента является порядок предоставления муниципальной услуги: «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

1.2. В категорию лиц, имеющих право на получение муниципальной услуги, входят граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.3. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

а) в МБУК «Хилокский краеведческий музей».

673200, Забайкальский край, г. Хилок, ул. Первомайская, 22.

Телефон: 8(30237) 5-27-17 (ж.д.).

Адрес электронной почты: [khilokmuseum92@yandex.ru](mailto:khilokmuseum92@yandex.ru).

Адрес сайта: http://www.musеum.hilok.ru.

График работы для посетителей:

Ежедневно с 9.00 до 11.30 и с 13.30 до 16.30. Выходные – суббота, воскресенье.

Последняя пятница каждого месяца - санитарный день.

б) в управлении культуры и молодёжной политики администрации муниципального района «Хилокский район»:

673200 г. Хилок, ул. Дзержинского, д. 24.

Телефоны: 8(30237) 21-3-67, 8(30237) 21-2-97 (факс).

Адрес электронной почты: hilokkultura@yandex.ru.

График работы: ежедневно с 7-45 до 17-00, перерыв с 12.00 до 13.00.

Выходные - суббота, воскресенье.

Заявители информируются по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы МБУК «ХКМ»;

- об адресе электронной почты и сайта МБУК «ХКМ», адресе электронной почты управления культуры и молодёжной политики администрации муниципального района «Хилокский район», официального сайта администрации МР «Хилокский район» в сети Интернет, о возможности обращения для исполнения муниципальной услуги в электронном виде;

- о перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Услуга оказывается по адресу: Забайкальский край, г. Хилок, ул. Первомайская, 22.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Хилокский краеведческий музей» (далее – ХКМ), учредителем которого является муниципальный район «Хилокский район» (далее - Учредитель). Ответственным за качество предоставления муниципальной услуги является директор ХКМ.

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение доступности к музейному фонду, вне зависимости от его формы, либо мотивированный отказ в доступе к музейному фонду.

Доступ посетителей к музейному фонду обеспечивается предложением муниципальной услуги в следующих формах:

- организация экспозиций, организация выставок (стационарных и внестационарных или передвижных), экскурсионное обслуживание, лекционное обслуживание;

- проведение культурно-просветительных мероприятий (праздников, занятий по музейной педагогике, других форм просветительской работы, а также справочные, информационные и рекламно-маркетинговые услуги, другие виды досуговых и сервисных услуг в сфере культуры и смежных отраслях), кружковой работы с использованием музейных предметов;

- предоставление предметов и коллекций музейного фонда на сайте ХКМ;

- ознакомление с музейным собранием в форме справочного и информационного обслуживания.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящихся в фондах музея. Экспозиции должны регулярно дополняться с использованием ранее не выставлявшихся предметов. Организация тематических выставок должна обеспечивать привлечение посетителей разного возрастного уровня и интересов. Проводимые выставки должны обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком, в соответствии с психофизическим развитием получателей услуги и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а также по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

Требования к результатам:

1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения муниципального района «Хилокский район»;

2) способствовать:

а) поднятию жизненного тонуса населения;

б) содействию в мобилизации духовных и интеллектуальных ресурсов на перспективное развитие как отдельной личности, так и всего региона;

г) повышению культурной активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

3) обеспечивать своевременный и необходимый объем услуг, с учетом потребности населения в соответствующих услугах.

4) обеспечивать эстетичность, комфортность, социальную адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность услуг.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в рабочие дни музея в форме индивидуального осмотра, экскурсии, консультации или музейного мероприятия.

- срок предоставления муниципальной услуги по предварительной заявке происходит в заказанное время;

- при непосредственном обращении в музей без предварительной заявки и без заявки на проведение экскурсии, услуга предоставляется незамедлительно, если в данное время сотрудники не заняты экскурсией и другим мероприятием;

- при непосредственном обращении в музей без предварительной заявки, но с пожеланием на экскурсию, вопрос о предоставлении муниципальной услуги должен решаться в течение 5 минут, за это время определяется тема экскурсии, осуществляется запись в книге регистрации посетителей, а также решается вопрос о предоставлении экскурсовода;

- предоставление (ожидание) экскурсовода (не более 5 минут) и проведение им экскурсии по экспозициям и выставкам (время экскурсии выбирается по желанию пользователя, но оно не должно быть более 45 минут).

В зависимости от пожеланий пользователей муниципальной услуги и режима работы музея и выставок, она может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный пользователем муниципальной услуги по согласованию с должностным лицом музея.

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

- #M12291 9004937Конституция Российской Федерации#S (принята 12.12.1993);

- #M12291 901876063Федеральный закон от 06.10.2003. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"#S;

- #M12291 9005213Федеральный закон от 09.10.1992. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"#S;

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

- #M12291 9020113Федеральный закон от 26.05.1996. № 54-ФЗ#S «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

- «Положение о музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации», утвержденное #M12291 901702516Постановлением Правительства Российской Федерации № 179 от 12.02.1998#S;

- «Инструкция по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР», утвержденная #M12291 9049691Приказом Министерства культуры СССР № 290 от 17.07.1985#S.

- Устав муниципального района «Хилокский район»;

- Устав и локальные акты муниципального бюджетного учреждения культуры «Хилокский краеведческий музей», регламентирующие музейную деятельность;

- Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Забайкальского края, муниципального района «Хилокский район».

2.6. Муниципальная услуга в форме осмотра экспозиции, выставок и участия в мероприятиях, проводимых ХКМ, предоставляется:

- по устному заявлению;

- в виде письменной заявки, поданной лично или по почте (электронной почте).

Муниципальная услуга в форме ознакомления с музейным собранием осуществляется при подаче следующих документов:

- в виде письменной заявки, поданной лично или по почте (электронной почте);

- документа, удостоверяющего личность;

- документов, подтверждающих родственную или иную связь с изучаемыми материалами музейного собрания.

В заявке разборчиво указываются фамилия, имя, отчество (если имеется); суть вопроса и время оказания муниципальной услуги; дата подачи заявки.

2.7. Основание для отказа в приёме заявки является неполное указание требуемых сведений, неразборчивый почерк, двусмысленный или оскорбительный (нецензурный) текст.

2.8. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие устного или письменного обращения;

- неприемлемая форма заявки;

- отказ получателя муниципальной услуги;

- изменение получателем услуги дня посещения музея;

- нарушение получателем муниципальной услуги Устава ХКМ, правил внутреннего распорядка ХКМ, правил поведения на территории музея;

- несоответствующее адекватному восприятию экспозиции физическое состояние посетителя (алкогольное или наркотическое опьянение и т.п.);

- состояние одежды и обуви посетителей в степени, которая может привести к повреждению или порче оборудования и экспонатов.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется **бесплатно**.

На платной основе проводятся отдельные услуги, экскурсии, выставки, мероприятия, о которых посетители извещаются заранее. Эти мероприятия и иные платные услуги производятся в соответствии с Положением о платных услугах МБУК ХКМ. На обозрение предоставляются документы, обосновывающие стоимость платных услуг.

2.10. Срок ожидания в очереди при подаче заявки не более 5 минут.

2.11. Регистрация письменной заявки о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в течение 15 минут при подаче лично и 1 сутки при подаче по почте (электронной почте).

2.12. Время ожидания посетителем начала экскурсии или осмотра музея не должно превышать 5 минут.

2.13. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Помещение ХКМ оборудовано входом для свободного доступа пользователей и переносным пандусом. На входе в здания, где предоставляется муниципальная услуга, установлена вывеска с наименованием музея и режимом работы.

В ХКМ размещён информационный уголок, содержащий: сведения о бесплатных и платных услугах, требованиях к посетителям, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги; порядок работы с обращениями и жалобами граждан; прейскурант платных услуг, а также таблички с указанием номеров телефонов вызова экстренных служб, план (схема) эвакуации людей в случае экстренной ситуации.

Помещение ХКМ отвечает требованиям пожарной безопасности, оснащено первичными средствами пожаротушения и телефонной связью.

Экспозиционно-выставочные помещения ХКМ оснащены техническими средствами и оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены услугами вневедомственной охраны, и средствами пожарной безопасности.

ХКМ обеспечен 3 помещениями фондохранилищ и частично оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими современным техническим требованиям.

2.14. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели услуги | Значение показателя |
| 1 | Доля ежегодно экспонируемых музейных предметов  основного фонда | Не менее 14,5 % |
| 2 | Доля экскурсионных посещений от общего числа посещений | Не менее 47,5 % |
| 3 | Общий уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием | Не менее 75 % |

2.15. Иные требования, в т.ч. учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме заключаются в следующем:

- при ответе на телефонный звонок должностное лицо представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса;

- при личном обращении заявителя представляется, назвав свою фамилию, имя отчество, сообщает занимаемую должность и самостоятельно дает ответ на заданный вопрос;

- письменный ответ на обращение, в том числе в электронном виде, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, инициалов, номера телефона должностного лица учреждения, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается директором, либо уполномоченным сотрудником музея.

Письменный ответ на обращение и обращение в электронном виде дается в течение 5 дней со дня регистрации обращения:

- должностное лицо учреждения корректно и внимательно относится к обратившимся за информацией лицам, не унижая их чести и достоинства;

- в случае направления заявления в электронном виде через Интернет-сайты, оно должно быть заполнено в электронном виде;

- муниципальная услуга может представляться неоднократно;

- муниципальная услуга предоставляется на русском языке - государственном языке Российской Федерации.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1. При индивидуальном и экскурсионном музейном обслуживании:

3.1.1. Посетитель (группа посетителей), ознакомившись с возможностями доступа к музейному фонду на доске объявлений в вестибюле музея или у смотрителя, выбирает наиболее удобный и выгодный для него вид: индивидуальный осмотр экспозиций и выставок в сопровождении смотрителя или в сопровождении смотрителя или экскурсовода.

3.1.2. Верхнюю одежду, головные мужские уборы, объёмные сумки и пакеты, зонты посетители должны оставить в гардеробе.

3.1.3. Если посетитель (группа посетителей) выбрал индивидуальный осмотр музея, то он (они) сразу же приступает к осмотру экспозиций.

3.1.4. Если посетитель (группа посетителей) выбрал осмотр музея в сопровождении экскурсовода, то в течение 5 минут он (они) ожидают смотрителя или экскурсовода, а затем осматривает весь музей в его сопровождении.

3.1.5. Во время осмотра и по его окончании, посетители могут задать свои вопросы смотрителю экскурсоводу или другим сотрудникам музея и оставить пожелания в книге посетителей.

3.2. При обеспечении доступа к музейному собранию в форме культурно-массовых, просветительных и научных мероприятий последовательность действий следующая:

3.2.1. Как правило, посетитель знает, на какое мероприятие он приглашён или в каком мероприятии принимает участие.

3.2.2. Смотритель или музейные сотрудники, если надо, регистрируют посетителя и провожают до зала, в котором проходит мероприятие.

3.2.3. Если мероприятие платное, то посетитель оплачивает стоимость входного билета (квитанцию) и проходит в сопровождении сотрудника музея до зала, в котором проходит мероприятие.

3.2.4. Верхнюю одежду, головные мужские уборы, объёмные сумки и пакеты, зонты посетители должны оставить в гардеробе.

3.2.5. По окончании мероприятия, посетитель в сопровождении музейного смотрителя проходит в вестибюль, одевает верхнюю одежду и уходит.

3.3. При обеспечении доступа к музейному собранию в форме справочного и информационного обслуживания последовательность действий следующая:

3.3.1. Посетитель заранее звонит в музей или любым иным доступным для него способом запрашивает о наличии нужной информации.

3.3.2. Если музей располагает нужной посетителю информацией, то посетитель договаривается с сотрудниками музея о возможностях и сроках её получения и знакомится с тарифами музея.

3.3.3. Затем посетитель либо самостоятельно работает с предоставленной информацией в присутствии и при участии сотрудника или смотрителя музея, либо сотрудник музея подбирает, систематизирует и анализирует нужную посетителю информацию.

3.3.4. Если общение посетителя (заказчика информации) и музейного сотрудника происходит в письменной форме, то интересующая заказчика информация высылается в удобном для него виде после оплаты по наличному или безналичному расчёту в бухгалтерию музея полной стоимости информационно-справочного обслуживания согласно Положению о платных услугах МБУК ХКМ.

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги, осуществляется директором ХКМ путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками ХКМ положений настоящего административного регламента.

4.2. Сотрудники ХКМ и музейный смотритель, ответственные за предоставление муниципальной услуги несут персональную ответственность за соблюдением сроков и порядка предоставления муниципальной услуги, определенных настоящим административным регламентом и обязаны:

- соблюдать законодательство Российской Федерации, Забайкальского края, нормативные акты муниципального района «Хилокский район», права и законные интересы граждан,

- своевременно и в полной мере исполнять предоставленные в соответствии с законодательством Российской Федерации, Забайкальского края, нормативными актами муниципального района «Хилокский район» полномочия по предоставлению услугв области культуры.

4.3. Проверка соответствия деятельности ХКМ, оказывающего муниципальную услугу, требованиям настоящего административный регламента, проводится управлением культуры и молодёжной политики муниципального района «Хилокский район» не чаще двух раз в год.

4.4. При проведении регулярной проверки, проверяющие не должны вмешиваться в хозяйственную деятельность учреждения, оказывающего услугу.

4.5. Регулярная проверка проводится сотрудниками управления культуры и молодёжной политики в присутствии директора ХКМ. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности ХКМ требованиям (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия) настоящего Регламента.

4.6. По результатам проверки управление культуры и молодёжной политики готовит Акт проверки.

4.7. Информация о результатах регулярной проверки в отношении ХКМ, должна быть доведена до сведения директора ХКМ не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

4.8. В случае выявления в результате осуществления контроля за оказанием  
муниципальной услуги нарушений порядка предоставления и качества муниципальной услуги привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и**

**действий (бездействий), должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действия (бездействия), решений должностных лиц ХКМ, ответственных за предоставление муниципальной услуги, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц ХКМ, ответственных за предоставление муниципальной услуги, может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме:

- непосредственно в ХКМ и по телефону 5-27-17..

- по адресу: 673200, ул. Дзержинского, 24. Управление культуры и молодёжной политики администрации муниципального района «Хилокский район» и по телефонам: 21-3-67, 21-2-74, 21-2-97 (факс);

- электронные адреса: [khilokmuseum92@yandex.ru](mailto:khilokmuseum92@yandex.ru), hilokkultura@yandex.ru.

5.3. Жалоба может быть подана в форме устного личного обращения к должностному лицу на личном приеме заявителей. Прием заявителей осуществляют: директор ХКМ или начальник управления культуры и молодёжной политики администрации муниципального района «Хилокский район», а в его отсутствие лицо его замещающее. Прием заявителей проводится по адресам, указанным в п. 5.2.

5.4. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его  
личность. Содержание устного обращения регистрируется либо в книге посетителей ХКМ, либо в журнале входящих документов в управлении культуры и молодёжной политики администрации муниципального района «Хилокский район». В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в книге посетителей ХКМ. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема заявителя может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В письменной жалобе заявителем в обязательном порядке указывается: либо наименование органа, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагается суть жалобы, ставится личная подпись и дата.

Жалоба может быть подана по электронной почте на электронные адреса, указанные в пункте 5.2 настоящего административного регламента. Требования для подачи жалобы в электронном виде аналогичны требованиям, предъявляемым для подачи жалобы в письменной форме.

5.5. Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 5 дней со дня их регистрации.

5.6. Должностное лицо ХКМ, рассмотревшее жалобу, направляет лицу, подавшему жалобу, сообщение о принятом решении в течение 5 дней со дня регистрации жалобы по почтовому и (или) электронному адресу, указанному заявителем в жалобе.

5.7. Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

5.8. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы.