

# **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление музейно-выставочных услуг»**

## 1. Общие положения

1.1. Административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейно-выставочных услуг» (далее - Регламент ) устанавливается административная процедура, совершаемая работниками МУК «Духовщинский районный историко-художественный музей», предоставления муниципальной услуги « Предоставление музейно-выставочных услуг» (далее - Услуга ), исполняющих муниципальную функцию создания условий для организации досуга и обеспечения жителей МО «Духовщинский район» по вопросам сохранения, использования и популяризации объектов культурного наследия, находящихся в собственности и расположенных на территории МО «Духовщинский район».

1.2. Настоящий Регламент составлен в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Смоленской области:

1.2.1. Конституцией Российской Федерации;

1.2.2. Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.2.3. Законом Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

1.2.4. Законом Российской Федерации от 26.04.96 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

1.2.5. Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.2.6. Законом Смоленской области от 31.03.2009 № 10-з «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Смоленской области;

1.2.7. Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

1.2.8. Уставом муниципального образования «Духовщинский район»;

1.2.9. Иными действующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Смоленской области, муниципального образования «Духовщинский район», регулируемыми отношения в данной сфере.

1.3. Услуга предоставляется муниципальным учреждением культуры «Духовщинский районный историко-художественный музей».

1.4. Адрес: 216200; Смоленская область; г. Духовщина; ул. Бугаева; д. 47/52

1.5. Электронная почта: [DuhMus@bk.ru](mailto:DuhMus@bk.ru) Телефон/факс: 8(48166) 4-19-31

1.6. Режим работы:

1.6.1. Понедельник-пятница: 09-00 – 18-00

1.6.2. Суббота: 13.00-14.00

1.6.3. Воскресенье – суббота-воскресенье

1.4. Предоставление Услуги включает:

1.4.1. Экскурсионное обслуживание:

проведение экскурсий по экспозиционным залам музея;

проведение экскурсий по памятным местам города и района;

выставочная деятельность:

проведение и посещение выставок в залах музея;

размещение выездных выставок в учреждениях и организациях района;

лекционная деятельность:

организация тематических занятий, лекций, бесед и прочих

мероприятий для различных категорий населения;

1.4.2. Организация выездных тематических занятий, лекций и проведение прочих мероприятий для:

учащихся школ;

воспитанников детских дошкольных учреждений;

пожилых людей, проживающих в специализированных учреждениях (домах для престарелых и др.);

работа с материалами фондов, оказание методической помощи,

консультации по вопросам профиля музея;

организация для населения работы клубов по интересам по профилю музея.

1.5. Музейное обслуживание населения предоставляется на бесплатной и платной основе.

1.5.1. В соответствии с действующим законодательством при организации платных мероприятий устанавливаются льготы для следующих категорий посетителей:

участники и инвалиды Великой Отечественной войны;

военнослужащие срочной службы Вооруженных сил РФ;

дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в школах-интернатах;

дети-инвалиды;

дети дошкольного возраста;

инвалиды труда I и II групп;

воины-интернационалисты;

сотрудники всех музеев;

престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах для инвалидов и престарелых;

1.6.2. Лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц в установленные администрацией музея день (последняя пятница каждого календарного месяца) на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 12.11.99 № 1242 « О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет».

1.6.3. Студентам высших учебных заведений предоставляется право на бесплатное посещение государственных и муниципальных музеев на

пункта 3 статьи 16 Федерального закона от 22.08.96 № 125-ФЗ «О музеем и послевузовском профессиональном образовании».

## 2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Для предоставления Услуги получатель предоставляет:

- ходатайство в устной или письменной форме на проведение экскурсии;
- ходатайство об оказании методической помощи;
- ходатайство о предоставлении консультации по вопросам профиля музея;
- ходатайство о проведении мероприятия в помещении музея;
- договор о предоставлении Услуги автомобильной, автобусной или пешеходной экскурсии юридическому лицу;
- пригласительный билет;
- входной билет.

2.2. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

2.2.1. Информация по вопросам предоставления Услуги сообщается по номеру телефона, на личном приеме, а также публикуется в средствах массовой информации, размещается на информационных стендах музея.

2.2.2. Сведения о месте нахождения, режиме работы и контактных телефонах Учреждения, предоставляющего Услуги, приведены в пункте 1.3. настоящего Регламента.

2.2.3. При ответах на телефонные и устные обращения граждан сотрудники музея подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил обратившийся гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или сообщён номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию, либо, при необходимости проведения дополнительных консультаций по заданным вопросам, устанавливается согласованное время последующего разговора.

2.2.4. Время получения информации о процедуре предоставления Услуги при личном обращении получателя Услуги от сотрудников музея определяется сторонами по необходимости.

2.2.5. Письменные обращения получателей Услуги о порядке предоставления Услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются сотрудниками музея с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации поступления обращения.

2.2.6. На информационных стендах в помещении музея размещается следующая информация:

перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;  
 адрес, номера телефонов, факса и график работы Учреждения;  
 адрес электронной почты Учреждения;  
 текст административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейно-выставочных услуг, предоставление информации об объектах культурного наследия местного значения»;  
 образец ходатайства на предоставление Услуги;  
 порядок обжалования решений, действий или бездействий должностного лица предоставления Услуги.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом.

### 2.3. Сроки осуществления муниципальной услуги.

2.3.1. Предоставление Услуги осуществляется в течение всего календарного года, на основании Устава и планов деятельности музея.

2.3.2. В зависимости от пожеланий получателя Услуги и режима работы музея, Услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, согласованный получателем с администрацией музея.

### 2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.4.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги могут быть:

- невыполнение получателем условий предоставления Услуги;
- неполный комплект требуемых настоящим Регламентом документов;
- нарушение Правил посещения музея;
- отсутствие ресурсов или возможности для осуществления муниципальной услуги.

2.4.2. Предоставление Услуги может быть приостановлено музеем в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

### 2.5. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению Услуги, установленные законодательством.

2.5.1. Учреждения, предоставляющие Услугу, должны быть размещены в специально приспособленных помещениях, доступных для населения, оборудованных отдельным входом. На входе устанавливается вывеска с наименованием учреждения культуры.

Услуга оказывается в помещениях Учреждений, оборудованных в соответствии с санитарными нормами и правилами. Помещения общего пользования, используемые при оказании Услуги, отвечают требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий, предназначенных для пребывания людей в количестве, не превышающем 50 человек, требованиям пожарной безопасности.

Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;
- системами отопления и вентиляции;
- противопожарными системами.

2.5.2. В помещениях, где предоставляется Услуга, на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников музея. Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.5.3. Музей должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления населению Услуги.

### 3. Административные процедуры

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

3.1.1. Предоставление Услуги «Музейное обслуживание населения» включает в себя:

- экскурсионное обслуживание, выставочная и лекционная деятельность;
- работа с материалами фондов, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея;
- организация выездных тематических занятий, лекций и передвижных выставок;
- организация работы клубов по интересам по профилю музея для:
  - учащихся школ района;
  - воспитанников детских дошкольных учреждений;
  - пожилых людей;
  - других возрастных категорий жителей района.

3.1.2. Основанием для предоставления муниципальной услуги при индивидуальном или коллективном посещении музея является личное обращение получателей Услуги в музей.

Получатель Услуги, ознакомившись с возможностями доступа к музейному или выставочному фонду на доске объявлений музея, выбирает наиболее удобный для него вид: осмотр выставок в сопровождении экскурсовода, авто или пешеходную экскурсию.

3.1.3. Получатель Услуги оплачивает выбранную форму Услуги в кассу музея, согласно прейскуранту, и получает на руки входной билет (билеты). Если получатель обладает льготами, предусмотренными пунктами 1.6.2, 1.6.3 настоящего Регламента, то при предъявлении документов, подтверждающих льготу, он допускается в музей для осмотра экспозиций без оплаты.

Ответственными за предоставление Услуги являются штатные работники музея – директор, заведующие отделами, младшие научные сотрудники.

Дети младше 7 лет могут получить Услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц.

Персонал музея обязан по существу отвечать на все вопросы получателей Услуги, либо должны указать на тех сотрудников, которые могут ответить на возникшие вопросы.

3.1.4. Основанием для предоставления Услуги в части организации посещения выставок, лекций, экскурсий является личное обращение

получателя Услуги в музей, либо поступление заявки по телефону, факсу, электронной почте. В течение часа с момента получения заявки, персонал Учреждения должен уведомить получателя о дате и времени проведения тематических лекций, занятий или экскурсий.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги являются работники музея, уполномоченные осуществлять Услуги.

Детям младше 7 лет предоставление Услуги осуществляется только в сопровождении совершеннолетних лиц.

Экскурсионная группа должна составлять не более 20 человек.

Перед началом экскурсии группа должна ознакомиться с Правилами поведения в Учреждении, размещенными на информационном стенде.

Экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы получателей Услуги, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии, и компетенции музея).

По завершении экскурсии получатель имеет право оставить отзывы, пожелания, предложения в Книге отзывов.

Завершающим этапом предоставления Услуги является запись в специальном журнале о проведенной экскурсии, которую заверяет подписью руководитель экскурсионной группы.

3.1.5. Организация автомобильной, автобусной (при наличии транспорта) или пешеходной экскурсии:

Основанием для предоставления Услуги в части организации пешеходной или автобусной экскурсии является поступление в музей заявки по телефону, факсу, электронной почте, с указанием даты, времени, количества и категории заявителей.

В течение 1 дня с момента получения заявки, музей должен уведомить заявителя о получении заявки и форме оплаты за муниципальную услугу

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является директор музея.

Работниками музея согласовываются с получателем Услуги сроки предоставления муниципальной услуги, формы и размеры оплаты. Для коллективного бесплатного получения услуги лицами, относящимися к социально незащищенным группам населения (дети-сироты, инвалиды, люди пожилого возраста), необходимо представить официальное письмо-заявку от курирующей организации. Заявка предоставляется не менее чем за 12 дней до получения муниципальной услуги. Заявку представляют лично или факсимильным письмом.

Между музеем и заявителем заключается договор (в устной либо письменной форме) на оказание платной экскурсионной услуги. Документ о предоплате является документом, подтверждающим право на получение услуги, согласно договору, и дополнительных условий, обозначенных заявителями (для юридических лиц).

Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц.

Экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей, возникающие в связи с представлением и описанием объектов культурного наследия, предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

По завершении экскурсии заявитель имеет право оставить отзывы, пожелания, предложения в Книге отзывов.

Завершающим этапом административного действия является запись в специальном журнале о проведенной экскурсии, которую заверяет подписью руководитель экскурсионной группы, и фиксация осуществления муниципальной услуги путем выдачи документов строгой отчетности (входной экскурсионный билет).

3.1.6. Работа с материалами фондов, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея, предоставление информации об объектах культурного наследия местного значения (в части их наличия и учёта):

Основанием для предоставления муниципальной услуги по работе с материалами фондов, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея, является поступление в музей письменного запроса заявителя:

- ходатайства о разрешении работы с материалами фондов;
- ходатайства об оказании методической помощи;
- ходатайства о консультации по вопросам профиля музея;
- ходатайства о предоставлении информации об объектах культурного наследия местного значения.

Должностные работники музея, регистрируют запрос и передают директору.

Директор в течение дня рассматривает запрос заявителя и передает на исполнение специалисту музея соответствующего профиля.

Специалист музея соответствующего профиля рассматривает запрос заявителя и готовит пакет документов, материалов по запросу заявителя, при необходимости готовятся копии документов, и передает их заявителю.

Максимальный срок исполнения действия - 10 дней.

По результатам работы готовится заключение о найденных материалах по запросу заявителя в двух экземплярах, один из которых передается заявителю.

В специальном журнале специалистом музея соответствующего профиля производится запись о проведенной работе, ее результатах, которая заверяется подписью заявителя (кроме случаев предоставления материалов по почте).

#### **4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Контроль за совершением действия и принятием решения по данной административной процедуре осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний контроль проводится директором музея в плановом порядке.

Контроль осуществляется Отделом культуры администрации «Духовщинский район», органами надзора и другими государственными органами, муниципальными контролирующими органами.

При осуществлении контроля выбирает проверяющая организация:  
проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;

анализ обращений и жалоб получателей Услуги в Отдел культуры;  
проведение контрольных мероприятий.

Контроль осуществляется в плановом порядке.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Отдел культуры и органы надзора обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, качество предоставления Услуги.

4.3.1. Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию Услуги анализируются с рассмотрением на комиссии по служебному расследованию, методических советах, заседаниях профсоюзного комитета с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных и административных взысканий (при установлении вины в некачественном предоставлении Услуги).

5. Порядок обжалования действий (бездействий), осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Потребители Услуги вправе обратиться с жалобой на действия или бездействия лиц, ответственных за предоставление Услуги, а также на нарушение своих прав и законных интересов, нарушение положений настоящего Регламента в Отдел культуры, музей.

5.2. Обращение заявителей может осуществляться в письменном виде, направлено по почте, электронной почте.

5.3. Письменное обращение (жалоба) получателя Услуги должно содержать следующую информацию:

- наименование или фамилию, имя, отчество руководителя музея;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес заявителя;
- текст обращения;
- личную подпись заявителя;
- дату составления обращения.

К письменному обращению могут быть приложены документы или их копии, на которые заявитель ссылается в обращении.

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

Письменное обращение должно быть написано разборчивым подчерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Приём письменных обращений в музее осуществляет директор или его заместитель.

5.5. Письменное обращение, поступившее в музей, в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В случае необходимости получения дополнительной информации срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю с указанием причин продления рассмотрения.

5.6. Приём заявителей осуществляется в течение установленного режима работы музея. Во время приёма может быть принята устная форма обращения.

При устной форме обращения заявитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию музея, заявителю дается разъяснение куда и в каком порядке следует обратиться.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Обращения заявителей в установленной форме фиксируются в журнале регистрации заявлений и обращений граждан.

5.8. Требования к жалобе (претензии), поданной по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к жалобе (претензии), поданной в письменной форме.

5.9. Обращение заявителя не рассматривается в следующих случаях: отсутствия сведений, предусмотренных п.5.3 настоящего Регламента; в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Отдела культуры или музея; текст письменного обращения не поддается прочтению, содержит нецензурные или оскорбительные выражения; содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

5.10. Результатом исполнения данной административной процедуры является ответ на обращение заявителя.

## **6. Заключение**

6.1. Настоящий Регламент является обязательным для МУК «Духовщинский районный историко-художественный музей» МО «Духовщинский район».

6.2. В настоящий Регламент могут вноситься изменения и дополнения в установленном порядке.