



**Российская Федерация**  
**Глава Марьяновского муниципального района Омской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

04.07.2016

№ 146

**Об административном регламенте предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций в стационарных условиях»**

В соответствии с Федеральным законом от 06.01.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования Марьяновский муниципальный район Омской области, постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций в стационарных условиях» согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания и подлежит размещению на официальном сайте Марьяновского муниципального района Омской области в информационной сети «Интернет».

Глава Марьяновского  
муниципального района

А.И. Солодовниченко

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

### **предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций в стационарных условиях»**

#### **I. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций в стационарных условиях» (далее – Административный регламент), определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур), формы контроля за исполнением, порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении музейной услуги на территории Марьяновского района (далее – муниципальная услуга).

Настоящий Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", приказом Комитета по культуре Администрации Марьяновского муниципального района Омской области от 18.02.2015 г. №28 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями Марьяновского района в сфере культуры», в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги.

1.2. Исполнителем муниципальной услуги является Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный краеведческий историко – художественный музей» (далее – МБУК «РКИХ музей»), подведомственное Комитету по культуре Администрации Марьяновского муниципального района.

1.3. Предоставление муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций в стационарных условиях» включает:

Экскурсионное обслуживание

Выставочную деятельность

Организацию тематических занятий, лекций, бесед и прочих мероприятий для различных категорий населения

Работу с материалами фондов, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля учреждения.

1.4. Круг заявителей

Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее Заявитель).

1.5. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.5.1. Информирование и консультирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

1.5.2. Информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления представляется:

- непосредственно специалистами муниципального бюджетного учреждения;
- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования:

телефон: 8(38168) 2-19-60; 2-12-90

сайт: маркульт.рф

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стендах в помещении муниципального учреждения;

1.5.3. Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- в письменной форме лично или почтой в адрес муниципального учреждения;

- в письменной форме по адресу электронной почты муниципального учреждения: [maryanovskii muzei @yandex.ru](mailto:maryanovskii muzei @yandex.ru);

[hud\\_salon94@mail.ru](mailto:hud_salon94@mail.ru)

1.5.4. Информация об адресах, контактных телефонах и графике работы структурных подразделений МБУК «РКИХ музей», осуществляющих муниципальную услугу «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций в стационарных условиях» представлены в приложении №1 к настоящему регламенту.

В день, предшествующий нерабочему праздничному дню, установленному статьей 112 Трудового кодекса Российской Федерации, график работы изменяется - продолжительность рабочего дня уменьшается на один час;

1.5.5. Информирование (консультирование) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляют специалисты МБУК «РКИХ музей», в соответствии с должностными инструкциями.

Информирование заявителей услуги может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной, письменной и электронной форме.

Индивидуальное устное информирование (консультирование) осуществляется при обращении заявителей за информацией лично и (или) по телефону. Устное индивидуальное консультирование заинтересованного лица сотрудником органа или учреждения происходит при непосредственном присутствии заинтересованного лица в помещении органа или учреждения в рабочее время.

Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут. Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица сотрудником учреждения, осуществляющим индивидуальное консультирование лично (далее – сотрудник), не может превышать 10 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для устного консультирования. При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования

сотрудник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять. Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в том числе с привлечением других сотрудников. Сотрудники, осуществляющие информирование по телефону или лично, должны корректно и внимательно относиться к заявителям. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в том числе электронной, направления по факсу, а также в соответствующих разделах официального сайтов учреждения, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем. Руководитель учреждения определяют исполнителя для подготовки ответа. Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя. При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса. Информация по запросу в соответствующих разделах официального сайта учреждения размещается в течение 5 рабочих дней.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ). Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, периодических печатных изданиях, а также размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте учреждения, предоставляющих муниципальную услугу. Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов в помещении учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций в стационарных условиях».

2.2. Цели оказания муниципальной услуги

Создание возможностей для доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, хранящимся в МБУК «РКИХ музей»

2.3. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические и юридические лица

2.4. Основные показатели, характеризующие качество оказания муниципальной услуги

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Доля ежегодно представляемых зрителю (во всех формах) музейных предметов в общем количестве музейных предметов основного фонда, процентов	$\frac{МФ_3}{МФ_{общ}} \times 100$ <p>, где:</p> <p>МФ<sub>3</sub> - число предметов основного фонда, представленных зрителю в отчетном году;</p> <p>МФ<sub>общ</sub> - общее число</p>	<p>Форма федерального государственного статистического наблюдения <b>N 8-НК</b> "Сведения о деятельности музея",</p> <p>годовой отчет учреждения по исполнению государственного задания, документы внутренней отчетности,</p>

	предметов основного фонда на конец отчетного года	утвержденные локальными нормативными актами
Число опубликованных изданий (научных, научно-популярных, справочных), связанных с тематикой работы музея, в том числе на электронных носителях, единиц	Абсолютная величина	Годовой отчет учреждения по исполнению государственного задания, документы внутренней отчетности, утвержденные локальными нормативными актами
Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью предоставления услуг, процентов	$\frac{(O_x + O_d)}{2 \times O} \times 100$ , где: $O_x$ - число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством предоставления услуг, человек; $O_d$ - число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством работы, человек; $O$ - общее число опрошенных посетителей, человек	Данные анкетных опросов потребителей услуг, документы внутренней отчетности, утвержденные локальными нормативными актами

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляет МБУК "Районный краеведческий историко-художественный музей" Марьяновского муниципального района Омской области.

Местонахождение и почтовый адрес МБУК «РКИХ музей» и его отделов:  
646040, Омская область, р.п.Марьяновка, ул.Ленина, 12;

646040, Омская область, р.п.Марьяновка, ул. Омская 60 «А»;

646052, Омская область, Марьяновский район, п.Конезаводский, ул. Ипподромная, 24;

646054, Омская область, Марьяновский район, с. Боголюбовка, переулок Центральный.

контактный телефон: 8(38161)2-12-90, 2-19-60;

адрес электронной почты: [maryanovskii muzei @yandex.ru](mailto:maryanovskii muzei @yandex.ru);

[hud\\_salon94@mail.ru](mailto:hud_salon94@mail.ru)

2.6. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- обеспечение доступа населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные предметы и музейные коллекции), которые составляют музейный фонд.

- проведение экскурсии, осмотр экспозиции, выставки и получение Заявителями достоверной и исчерпывающей информации.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- публичный показ музейных предметов, музейных коллекций;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.7. Срок предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в течение всего календарного года в соответствии с режимом работы МБУК «РКИХ музей». В зависимости от пожеланий Заявителей и режима работы музея, муниципальная услуга может

быть предоставлена через определенный срок, установленный Заявителем по согласованию с учреждением, предоставляющим муниципальную услугу.

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

Конституция Российской Федерации (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 24.04.96 «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ (с изменениями и дополнениями) «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями); Приказ 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»;

Устав Марьяновского муниципального района Омской области;

Устав МБУК «РКИХ музей»;

Положение о Комитете по культуре Администрации Марьяновского муниципального района;

Положение о культурной деятельности на территории Марьяновского муниципального района Омской области.

Локальные акты, регламентирующие музейную деятельность; (Коллективный договор, Правила пользования музеем и др.);

Настоящий регламент;

Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Омской области, муниципальные правовые акты Марьяновского муниципального района.

2.9. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые Заявитель должен представить самостоятельно.

Для получения доступа к муниципальной услуге Заявитель предоставляет один из следующих документов: входной билет, абонемент, пригласительный билет, договор о предоставлении услуги экскурсии и документ, подтверждающий оплату посещения по безналичному расчету.

Лица, имеющие право льготного посещения, должны предъявить документ, удостоверяющий право на льготы.

Для получения муниципальной услуги на бесплатной основе предъявление документов не требуется.

Муниципальная услуга предоставляется по предварительной записи и заявлению на проведение экскурсии (образец заявления указан в Приложении № 2 к настоящему Административному регламенту).

2.10. Специалисты муниципального учреждения не вправе требовать от заявителя представления документов, не указанных в перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

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

2.12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются: отсутствие документов, указанных в пункте 2.9. настоящего Регламента; После устранения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, Заявитель вправе обратиться повторно для предоставления муниципальной услуги.

2.13. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление каких-либо услуг, в том числе сведений для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

2.14. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами.

Муниципальная услуга предоставляется на платной и бесплатной основе. Обязательные, гарантированные законом музейные услуги населению предоставляются бесплатно. Предоставление муниципальной услуги на платной основе осуществляется в соответствии

с Положением о платных услугах и Перечнем платных услуг, утвержденных приказом директора МБУК «РКИХ музей» и согласованного с Комитетом по культуре Марьяновского муниципального района. Оплата осуществляется в МБУК «РКИХ музей» с выдачей заявителю (получателю) билета – документа.

2.14.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги на платной основе должна находиться непосредственно в Учреждении в удобном для обозрения месте.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги на платной основе осуществляется:

- в ходе личного приема (проведение консультаций) посредством использования средств телефонной, почтовой, факсимильной связи и иных средств коммуникации, размещения информации в информационных системах общего пользования (в том числе на официальном сайте Учреждения в сети Интернет (при их наличии), а также посредством размещения в местах общего доступа соответствующей информации.

- при ответах на устные обращения (по телефону или лично) сотрудники учреждения информируют обратившихся о порядке предоставления муниципальной услуги на платной основе, основаниях для приостановления

оказания муниципальной услуги на платной основе, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу предоставления муниципальной услуги.

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

- участники и инвалиды Великой Отечественной войны;
- воины-интернационалисты, участники локальных конфликтов;
- солдаты, сержанты и старшины срочной службы Вооруженных Сил

дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в школах-интернатах;  
дети-инвалиды;  
дети дошкольного возраста;  
инвалиды труда I и II групп;  
престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах для инвалидов и престарелых;  
сотрудники всех музеев;  
руководители экскурсионных групп.

- лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музея один раз в месяц в установленные администрацией музея дни на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 12.11.99 № 1242 « О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет».

- студентам высших учебных заведений предоставляется право на бесплатное посещение государственных и муниципальных музеев на основании пункта 3 статьи 16 Федерального закона от 22.08.96 № 125-ФЗ

«О высшем и послевузовском профессиональном образовании».

2.15. Максимальный срок ожидания на получение муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - 10 минут. Срок ожидания в очереди для получения муниципальной услуги не должен превышать 10 минут.

2.16. Для людей с ограниченными возможностями услуга выполняется без очереди.

2.17. Запрос Заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в день поступления, срок регистрации запроса Заявителя не должен превышать 10 минут.

2.18. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их

заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга должна оказываться в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей услуги. Здания должны быть удобно

расположены, с учетом доступности на общественном транспорте (10-минутная доступность от остановок общественного транспорта). При предоставлении муниципальной услуги здание и прилегающая к нему территория должны иметь специальные приспособления и/или устройства для доступа маломобильных пользователей (пандусы, ориентирующие поручни, подъемные устройства, специальные указатели и т.п.). В зимнее время за один час до начала мероприятия подходы к учреждению должны быть очищены от снега и льда. Для обслуживания инвалидов при наличии технической возможности помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок. Входы в помещение при наличии технической возможности оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в помещение оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта.



По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.). Помещения должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами (световыми и акустическими), отвечающими санитарно-гигиеническим нормам и допустимым стандартным значениям физических величин на потребителя и обеспечивающими надлежащее качество обслуживания посетителей. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой. В зимнее время должно быть обеспечено наличие гардероба для заявителей.

2.19. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги: удовлетворенность заявителей доступностью информации о муниципальной услуге; удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги; доля обоснованных жалоб, по которым принято

положительное решение, от общего количества жалоб; снижение времени ожидания в очереди при подаче заявления и получении результата муниципальной услуги.

2.20. Предоставление муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций удаленно через интернет» может предоставляться в электронной форме.

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

3.1. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приводится в приложении №3 к настоящему административному регламенту.

3.2. Действия по оказанию муниципальной услуги

- 1) организация публичного показа музейных предметов и музейных коллекций;
- 2) воспроизведение музейных предметов и музейных коллекций в печатных изданиях;
- 3) представление музейных предметов и музейных коллекций на электронных и других видах носителей;

4) организация просветительской и образовательной деятельности.

3.3. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Здание, в котором размещается учреждение	Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.

	<p>Состояние здания, в котором располагается учреждение (включая хранилище), не является аварийным.</p> <p>Здание учреждения подключено к системам централизованного отопления.</p> <p>Лестницы при входе в здание учреждения оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы)</p>
Состав помещений учреждения	<p>Состав помещений учреждения для оказания услуги по публичному представлению музейных предметов и музейных коллекций включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- экспозиционно-выставочные помещения;</li> <li>- лекционный зал;</li> <li>- служебные помещения;</li> <li>- гардероб для верхней одежды посетителей;</li> <li>- место для продажи сувенирной продукции;</li> <li>- санузел для посетителей, снабженный необходимыми гигиеническими средствами</li> </ul>
Температурно-влажностный режим	<p>Экспозиционно-выставочные помещения и помещения для хранения фондов оснащены оборудованием, обеспечивающим поддержание нормативного температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 +/- 2 градуса Цельсия, относительная влажность воздуха - 53 процента)</p>
Информатизация и компьютеризация	<p>Рабочие места для сотрудников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями).</p> <p>У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме</p>

#### 3.4. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Санитарное состояние	<p>Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.</p> <p>Уборка доступных для посетителей помещений учреждения производится каждый рабочий день</p>
Общественная безопасность	<p>Учреждение оборудовано системами видеонаблюдения, кнопкой экстренного вызова полиции, металлодетекторами. В учреждении организована круглосуточная охрана</p>
Пожарная безопасность	<p>Помещения учреждения оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения.</p> <p>Из каждого выставочного зала учреждения</p>

	<p>имеется не менее двух эвакуационных выходов.</p> <p>Разработан план эвакуации экспонатов и других ценностей в случае пожара.</p> <p>При входе в учреждение устроено дежурное помещение пожарной охраны, в котором находятся запасные ключи от всех помещений.</p> <p>В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведенных мест для курения</p>
--	---

### 3.5. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для потребителей

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим работы	Работа учреждения обеспечивается в течение не менее чем 6 дней в неделю, в том числе в субботу и воскресенье. Продолжительность рабочего дня учреждения составляет не менее 8 часов
Информация о работе учреждения	Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями п. 3.8. настоящего стандарта

### 3.6. Особые требования к организации работы учреждения, осуществляющего оказание муниципальной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Публикация научных изданий: сборников научных статей, монографий, каталогов	Учреждением осуществляется публикация научных изданий по различным разделам коллекции
Ведение электронного каталога	Ежегодно обеспечивается внесение сведений о музейных предметах в электронный каталог, Государственный каталог музейного фонда Российской Федерации
Лекционная работа	В учреждении проводятся лекции и семинары

### 3.7. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Кадровый состав	Штатная и фактическая численность работников учреждения обеспечивает выполнение настоящего стандарта. Сотрудники учреждения, работающие с посетителями, имеют подготовку, необходимую и достаточную для проведения экскурсий по музею
Образовательный уровень специалистов	<p>Не менее 90 процентов от общего числа специалистов учреждения имеют высшее образование.</p> <p>В учреждении работают сотрудники, владеющие устным английским языком на уровне,</p>

	позволяющем предоставлять услуги иностранным гражданам (в том числе по проведению экскурсий)
Переподготовка и повышение квалификации кадров	Не реже одного раза в 5 лет специалисты учреждения проходят обучение на курсах повышения квалификации

### 3.8. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Информация, размещаемая в общественных местах	В общественных местах размещается следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование учреждения;</li> <li>- адрес, номера телефонов и маршруты проезда к учреждению;</li> <li>- режим работы учреждения;</li> <li>- о проводимых и планируемых выставках, лекциях и семинарах (с указанием наименования и времени проведения);</li> <li>- о возможностях заказа экскурсий</li> </ul>
Информация, размещаемая у входа в учреждение	У входа в учреждение размещается следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование учреждения;</li> <li>- режим работы учреждения;</li> <li>- о проводимых и планируемых выставках, лекциях и семинарах (с указанием наименования и периода проведения)</li> </ul>
Информация, размещаемая в помещениях учреждения	В помещениях учреждения размещается следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> <li>- о проводимых и планируемых выставках, лекциях и семинарах (с указанием наименования и периода проведения);</li> <li>- режим работы учреждения, гардероба;</li> <li>- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);</li> <li>- номера телефонов учреждения;</li> <li>- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения</li> </ul>
Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения	На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация об учреждении: <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование учреждения;</li> <li>- адрес, номера телефонов и маршруты проезда к учреждению;</li> <li>- режим работы учреждения;</li> <li>- о проводимых и планируемых выставках, лекциях, семинарах (с указанием наименования и периода проведения);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- о возможностях заказа экскурсий;</li> <li>- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги).</li> </ul> <p>Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения о проводимом мероприятии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- название планируемой выставки, фестиваля, конкурса или другого творческого проекта;</li> <li>- краткое описание мероприятия;</li> <li>- анонс мероприятия (с указанием места, времени, условий посещения);</li> <li>- категории посетителей мероприятия (возрастная, профессиональная и т.д.);</li> <li>- стоимость посещения мероприятия;</li> <li>- дополнительные характеристики мероприятия, важные для потенциальных участников (посетителей).</li> </ul> <p>Информация должна быть размещена (обновлена) в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений</p>
Информация об административном персонале	Работники учреждения, непосредственно взаимодействующие с посетителями, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества

3.9. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности оказания муниципальной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга почетных посетителей	В учреждении в удобном для обозрения месте располагается книга почетных посетителей, куда посетителям по их желанию предоставляется возможность внести запись
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Обращения граждан в электронной форме	В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей государственных услуг	В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени их

	удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых учреждением услуг
Опросы и письменные обращения потребителей государственной услуги, размещаемые на Интернет-сайте учреждения	В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на Интернет-сайт. На Интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг их потребителями

3.10. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием, рассмотрение и регистрация заявления на проведение муниципальной услуги по предварительной записи;
- 2) рассмотрение заявления, подготовка проекта решения о предоставлении муниципальной услуги, проекта договора на оказание услуг;
- 3) направление Заявителю договора на оказание услуг;

3.11. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение Заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Обращение Заявителя может осуществляться в очной и заочной форме подачи письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги.

Очная форма:

- подача письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги при личном приеме;
- личное обращение Заявителя.

При очной форме подачи документов Заявитель подает письменное обращение о предоставлении муниципальной услуги, в бумажном виде, то есть документы установленной формы, сформированные на бумажном носителе.

Заочная форма:

- заявления о предоставлении муниципальной услуги по почте, с использованием информационно-коммуникационных технологий, с помощью других электронных средств коммуникации.

При заочной форме подачи документов Заявитель может направить письменное обращение о предоставлении муниципальной услуги, в бумажном виде, в виде копий документов на бумажном носителе, электронном виде (то есть посредством направления электронного документа), а также в бумажно-электронном виде.

Направление письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги, а также документов, в бумажном виде осуществляется посредством почтовой связи, заказным письмом.

Направление письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги, в электронном виде и (или) копий этих документов в бумажно-электронном виде осуществляется посредством отправления указанных документов в электронном виде и (или) копий документов в бумажно-электронном виде.

Специалист, ответственный за прием Заявителей, осуществляет следующие действия в ходе приема Заявителя:

- устанавливает предмет обращения;
- регистрирует принятое письменное обращение в журнале регистрации входящей корреспонденции;
- передает Заявителю уведомление, подтверждающее принятие письменного заявления с датой принятия.

Длительность осуществления всех необходимых действий не может превышать 15 минут.

После регистрации специалист, ответственный за прием документов, передает письменное заявление на рассмотрение руководителю учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Срок исполнения административной процедуры составляет не более 15 минут.

Результатом административной процедуры является регистрация заявления в журнале регистрации заявлений о предоставлении муниципальной услуги, с проставлением на заявлении номера и даты входящего документа, уведомление Заявителя о принятии документов, Рассмотрение заявления, подготовка проекта решения о предоставлении муниципальной услуги, проекта договора на оказание услуг.

3.12. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление зарегистрированного письменного обращения специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги в течение 10 минут рассматривает письменное обращение, осуществляет подготовку проекта договора

на оказание услуг и сопроводительного письма (в 2-х экземплярах). Подготовленные проекты специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги передает на подпись руководителю, учреждения предоставляющего муниципальную услугу (или уполномоченному лицу).

Руководитель, учреждения предоставляющего муниципальную услугу (или уполномоченное лицо), подписывает договор об оказании услуги, сопроводительное письмо и передает специалисту, ответственному за выдачу результата предоставления муниципальной услуги.

Срок исполнения административной процедуры составляет не более 2 рабочих дней.

Результатом административной процедуры является подготовка Заявителю договора на оказание услуг, сопроводительного письма.

Направление Заявителю договора на оказание услуг.

3.13. Основанием начала исполнения административной процедуры является подготовка к выдаче Заявителю договора на оказание услуг (далее - документ, являющийся результатом предоставления услуги).

При поступлении документа, являющегося результатом предоставления услуги, специалист, ответственный за выдачу результата предоставления услуги, информирует Заявителя о дате, с которой Заявитель может получить документ, являющийся результатом предоставления услуги.

Информирование Заявителя, осуществляется по телефону и посредством отправления электронного сообщения на указанный Заявителем адрес электронной почты.

Если Заявитель обратился за предоставлением услуги через Портал, то информирование осуществляется, также через Портал.

Выдачу документа, являющегося результатом предоставления услуги, осуществляет специалист, ответственный за выдачу результата услуги, при личном приеме Заявителя по предъявлению документа удостоверяющего личность Заявителя.

Если документ, являющийся результатом предоставления услуги, был подготовлен в электронном виде, то такой электронный документ направляется в личный кабинет Заявителя на Портале.

Ответ на письменный запрос Заявителя, поступивший посредством почтовой связи, направляется в письменном виде по почте простыми письмами непосредственно в адрес Заявителя.

Срок исполнения административной процедуры не должен превышать 2 рабочих дня со дня регистрации документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является предоставление Заявителю договора на оказание услуг.

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

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 руководителем Учреждения в плановом порядке.

4.3. Внешний контроль осуществляется Комитетом по культуре Администрации Марьяновского муниципального района, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

4.4. Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация: проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;

анализ обращений и жалоб получателей муниципальной услуги в Комитет по культуре;

проведение контрольных мероприятий.

4.5. Контроль осуществляется в плановом порядке.

4.6. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Комитет по культуре и органы надзора обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, качество предоставления муниципальной услуги.

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

#### **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в досудебном и судебном порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.



Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, и (или) в орган жалобы от заявителя. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа или учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя. В жалобе указываются: наименование учреждения либо сотрудника учреждения, решения и действия (бездействие) которого обжалуются; фамилия, имя, отчество (если имеется), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю; полное и сокращенное наименование, организационно-правовая форма, юридический адрес, местонахождение и контактные телефоны – для юридического лица; сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии); доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением или действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие его доводы, либо их копии. Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5. Жалобы заявителей рассматриваются руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению руководителем учреждения в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения 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.

5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам всестороннего и своевременного рассмотрения письменного обращения учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, принимается решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) должностного лица, что влечет принятие мер по устранению выявленных

нарушений и привлечению виновных должностных лиц к ответственности, либо об отказе в его удовлетворении, о чем заявителю направляется письменный мотивированный ответ (по почте заказным письмом или передается лично в руки под роспись), содержащий результаты рассмотрения обращения. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры. Гражданин также может обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц органа в прокуратуру.

## **VI. Заключение**

6.1. Настоящий регламент является обязательным для исполнения.

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

**Приложение № 1**  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций  
в стационарных условиях»

**Сведения об адресах, контактных телефонах и графике работы структурных подразделений МБУК «Районный краеведческий историко-художественный музей»**

Наименование учреждения	Почтовый адрес	Контактный телефон	Режим работы
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный краеведческий историко-художественный музей»	646040, Омская область, р.п.Марьяновка, ул.Ленина, 12 <u>электронный адрес:</u> hud_salon94@mail.ru	8(38161)2-12-90	Понедельник Воскресенье - 9.00 -19.00 Перерыв на обед - 13.00-14.00 Выходные дни: суббота
	646040, Омская область, р.п. Марьяновка ул. Омская 60 «А» <u>электронный адрес:</u> maryanovskiiimuzei@yandex.ru	8(38161)2-19-60	Понедельник Воскресенье - 10.00 -17.00 Перерыв на обед - 12.30-15.00 Выходные дни: суббота
	646052, Омская область, Марьяновский район, п.Конезаводский, ул. Ипподромная, 24; п. Конезаводский, ул. Ипподромная 24 646054, Омская область, Марьяновский район, с. Боголюбовка, переулок Центральный. с. Боголюбовка, переулок Центральный		

**Приложение № 2**  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций  
в стационарных условиях»

Директору  
МБУК «РКИХ музей»

\_\_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(указывается полный почтовый адрес,  
контактный телефон)

Примерная форма заявления (запроса) о предоставлении  
муниципальной услуги

Прошу Вас организовать экскурсию \_\_\_\_\_  
(указать количество человек)

---

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года  
(дата предполагаемого посещения)

( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**Приложение № 3**  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций  
в стационарных условиях»

**БЛОК-СХЕМА**  
предоставления муниципальной услуги

