

**Административный регламент администрации Должанского
района Орловской области предоставления муниципальной
услуги
«Предоставление музейных услуг»**

I. Общие положения

1. Административный регламент (далее Регламент) предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при организации музейного обслуживания физических и юридических лиц.

2. Применяемые понятия и определения.

В настоящем регламенте используются следующие понятия:

Пользователь муниципальной услуги - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами музея, независимо от организационно-правовой формы, от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Музей – учреждение культуры, целью которого является сохранение историко-культурного и художественного наследия, пополнение музейных фондов, экспонирование музейных коллекций, а также деятельность по охране объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории района.

Музейная деятельность – сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории района.

Экспонирование – вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации и выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.).

Экскурсия – вид музейной деятельности, заключающийся в предоставлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

Стационарная экспозиция - часть музейного собрания, выставленная для обозрения.

Музейный предмет - культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное представление.

Музейная коллекция - совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, соединенных вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам.

3. Заявителями муниципальной услуги (далее – Пользователи) являются: юридические лица, независимо от организационно-правовой формы и физические лица независимо от пола и возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающихся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации.

4. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

4.1 Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется на личном приеме, с использованием средств телефонной, почтовой связи, с помощью средств массовой информации, а также размещается на информационных стендах казённого учреждения культуры Должанского района Орловской области «Краеведческий музей Должанского района» (далее – Музей)

4.2. При ответах на телефонные и устные обращения сотрудники Музея подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил обратившийся гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. При невозможности работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу.

4.3. На информационных стендах в помещении Музея размещается следующая информация:

- текст Административного регламента; перечень документов, необходимый для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам; порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых администрацией в ходе предоставления муниципальной услуги.

5. Местонахождение Музея почтовый адрес:

303760, Орловская область, п. Долгое, ул. Кирова, д. 4.

Местонахождение отдела культуры и архивного дела администрации Должанского района:

303760, Орловская область, п. Долгое, ул. Октябрьская д. 6.

Телефоны: отдела 8(486 72) 2-16-91;

График работы Музея

Понедельник-пятница с 9.00 до 18.00

Перерыв с 13.00 до 14.00

Суббота, воскресенье – выходной

Официальный сайт Должанского района:

<https://admindolgan.ru>

Адрес электронной почты:

otdelklytyru@mail.ru, museumdolgoe@mail.ru

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги:

«Предоставление музейных услуг» (далее - муниципальная услуга).

2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: Муниципальная услуга предоставляется отделом культуры и архивного дела администрации Должанского района Орловской области, (далее - отдел), непосредственным исполнителем муниципальной услуги является казённое учреждение культуры Должанского района Орловской области «Краеведческий музей Должанского района»

3. Результат предоставления муниципальной услуги.

3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- обеспечение доступа Пользователей к предметам материальной и духовной культуры (музейные предметы и музейные коллекции), которые составляют музейный фонд; работа с материалами фондов, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля Музея;

3.2. Предоставление муниципальной услуги предусматривает:

- услуги по обеспечению приобретения, комплектования, сохранения и использования музейных фондов;

- услуги по обеспечению доступа населения к предметам материальной и духовной культуры через индивидуальные и экскурсионные посещения;

- услуги по обеспечению доступа населения к музейным предметам и коллекциям через публичное представление экспозиций и выставок;

- услуги по популяризации культурного наследия посредством организации культурно – массовых мероприятий;

- услуги по обеспечению информационно – справочной информацией

(предоставление исторического и краеведческого материала по запросам пользователя).

3.3. Основанием для предоставления муниципальной услуги при индивидуальном или коллективном посещении Музея является

личное обращение Пользователей муниципальной услуги в Музей.
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

4. Срок предоставления муниципальной услуги.

4.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение всего календарного года, на основании Устава учреждения и плана работы Музея.

4.2. Письменное обращение, в том числе электронное обращение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях заведующая музеем вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

4.3. Обслуживание пользователей производится в следующие сроки:

- экскурсионное обслуживание - не менее 45 минут;
- массовые мероприятия для детей - от 45 минут до 2 часов;
- массовые мероприятия для взрослых - от 60 минут.

5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

5.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги при индивидуальном и коллективном посещении Музея является:

- личное присутствие Получателя;
- 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;
- пригласительный билет;

5.2. В пригласительном билете должна быть указана следующая информация:

- Ф.И.О. приглашённого;
- наименование мероприятия;
- место проведения мероприятия;
- время проведения мероприятия;

5.3. Предоставление муниципальной услуги по заказу отдельного Пользователя осуществляется на договорной основе. В таких случаях Пользователь предоставляет следующие документы:

Для юридических лиц:

- полное наименование организации (с указанием организационно-правовой формы управления);
- юридический адрес (фактическое место расположения);

5.4. Сотрудники музея не вправе требовать от заявителя иные документы для предоставления муниципальной услуги, а также не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, иных

государственных (муниципальных) органов, либо подведомственных им организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе предоставить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа документов, необходимых для предоставлении муниципальной услуги:

- в случае если запрос на предоставление услуги не соответствует профилю учреждения и перечню имеющихся в наличии экспозиций и выставок.

7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- неполный комплект требуемых настоящим Регламентом документов;

- запрашиваемая информация не связана с деятельностью Музея по оказанию муниципальной услуги;

- в случае отсутствия в Музее запрашиваемой информации;

- нарушение Правил посещения Музея.

8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, муниципальными правовыми актами.

8.1. Муниципальная услуга «Предоставление музейных услуг» предоставляется на бесплатной основе.

8.2. Музей вправе выполнять работы, оказывать услуги, для граждан и юридических лиц за плату. В соответствии с действующим законодательством при организации платных услуг устанавливаются льготы для следующих категорий пользователей:

- участники и инвалиды Великой Отечественной войны;

- солдаты, сержанты и старшины срочной службы Вооруженных сил РФ;

- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;

- дети-инвалиды; дети дошкольного возраста;

- многодетные семьи;

- инвалиды труда I и II групп;

- воины-интернационалисты;

- участники СВО и члены их семей;

-сотрудники всех музеев;

- престарелые граждане, находящиеся в домах – ветеранов для инвалидов и престарелых.

9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги, в случае обращения заявителя непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную услугу

9.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче личного запроса о предоставлении услуги не должен превышать 15 мин.

9.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Отдела, 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 гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Во время разговора произносить слова четко, не допускать параллельных разговоров с окружающими людьми.

9.3. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время разговора не должно превышать 15 минут.

9.4. Специалист Отдела, музея осуществляющий личный прием, устанавливает личность заявителя, проверяя документ, удостоверяющий личность, затем принимает обращение от заявителя. Прием заявителей ведется в порядке живой очереди.

9.5. В конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо Отдела, работник музея, осуществляющие консультирование, должны кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать). В целях защиты персональных данных заявителя, должностным лицом Отдела, работником музея должно быть получено согласие от заявителя на обработку персональных данных.

9.6. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

9.7. Время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

9.8. Время регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 5 минут.

10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

10.1. Специалист Отдела, работник музея осуществляют прием и регистрацию запроса:

- принимают и регистрируют запрос, направленный при личном приеме или в электронном виде с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

- при личном обращении на втором экземпляре заявления ставит роспись и дату приема документов от заявителя; - регистрирует заявление (обращение) в соответствующем Журнале регистрации письменных обращений;

- направляет письменное заявление (обращение) на рассмотрение руководителю.

10.2. Время приема и регистрации документов составляет не более 15 минут.

10.3. Время регистрации письменного обращения составляет не более 3 дней с момента его поступления в Отдел.

11. 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 и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

11.1. Прием заявителей осуществляется Отделом, музеем, в специально подготовленных для этих целей помещениях.

11.2. Вход в здание, в котором размещены помещения Отдела, музея, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц следующей информации:

- наименование Организации;
- режим работы Организации;
- адрес официального интернет-сайта;
- телефонные номера и адреса электронной почты для получения справочной информации.

11.3. В местах приема заявителей на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов Отдела, музея. Вход и выход из помещения для приёма заявителей оборудуются соответствующими указателями.

11.4. Для заполнения документов помещения ожидания оборудуется стульями, столами (стойками), информационными стендами, образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

11.5. Служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием.

11.6. В местах приема заявителей предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и места для

хранения верхней одежды.

11.7. Требования к помещению должны соответствовать санитарноэпидемиологическим правилам и нормативам, утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 02.12.2020 №40 (СП 2.2.3670- 20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и приказом министерства труда и социальной защиты РФ №744н от 29.10.2021 «Общие требования к организации безопасного рабочего места»)

11.8. Для оказания муниципальной услуги инвалидам уполномоченный орган, ответственный за предоставление муниципальной услуги обеспечивает:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположен объект (здание, помещение), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такой объект и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;
- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами. При невозможности полностью приспособить к потребностям инвалидов объект, в котором предоставляется муниципальная услуга, специалисты Отдела, музея обеспечивают ее предоставление в дистанционном режиме.

11.9. На территории, прилегающей к зданию, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуются места для парковки транспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным. На всех парковках общего пользования выделяется не менее одного места для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов.

12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

12.1. Основным показателем доступности предоставления муниципальной услуги является наличие полной и понятной информации о порядке, сроках и ходе предоставления муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), средствах массовой информации.

12.2. Информирование проводится в форме:

- индивидуального устного или письменного информирования;
- публичного устного или письменного информирования.

Информирование осуществляется на русском языке.

12.3. Основными требованиями к информированию заявителей о правилах исполнения муниципальной услуги (далее - информирование) являются: достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;
- полнота информирования; наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);
- удобство и доступность получения информации; оперативность предоставления информации.

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

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

- проведение коллективных экскурсий, чтение лекций и проведение музейных занятий;
- предоставление доступа к музейным экспозициям и выставкам индивидуальным посетителям;
- предоставление информации по истории и краеведению, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея;
- проведение нестационарных выставок и экскурсий.

3.2. Проведение коллективных экскурсий, чтение лекций и проведение музейных занятий.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в Музей, либо поступление заявки по телефону, факсу, электронной почте. В течение 1 часа с момента получения заявки, лектор (экскурсовод) (либо лицо, его замещающее) должен уведомить заявителя о дате и времени проведения коллективной экскурсии, лекции, музейного занятия.

Лицо, ответственное за административное действие, - лектор (экскурсовод).

Экскурсионная группа должна составлять не менее 3 человек и не более 25 человек.

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

Лектор-экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение

экскурсии, и компетенции музея).

Заявителю предоставляется возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда заявителем был заявлен просмотр экспозиции, выставки с экскурсоводом.

Каждому заявителю в экспозиционных залах предоставляется право производить фото- и видеосъемку, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

Результатом административного действия является получение заявителями достоверной и исчерпывающей информации по тематике экскурсии, лекции, занятия.

О проведенной экскурсии лектор (экскурсовод) (либо лицо, его замещающее) вносит запись в журнал регистрации учета индивидуальных и экскурсионных посещений.

3.3. Предоставление доступа к музейным экспозициям и выставкам индивидуальным посетителям

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителей в музей.

Лицо, ответственное за административное действие, - экскурсовод.

Заявители вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать помещения Музея для осмотра экспозиций.

Персонал Музея, в том числе технический, обязан по существу отвечать на все вопросы заявителей, либо должны указать на тех сотрудников, которые могут помочь заявителям в решении вопросов.

Каждому заявителю в экспозиционных залах предоставляется право производить фото- и видеосъемку, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

Продолжительность индивидуального посещения ограничивается графиком работы Музея.

Результатом административного действия является обеспечение публичного доступа к музейным ценностям.

3.4. Предоставление информации по истории и краеведению, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея

Основанием для начала административного действия является поступление в музей письменного запроса заявителя:

письма о предоставлении информации по истории и краеведению;

письма об оказании методической помощи;

письма о консультации по вопросам профиля музея.

Специалист Музея, ответственный за делопроизводство, регистрирует запрос и передает руководителю Музея.

Максимальный срок исполнения действия - 10 минут.

Лицо, ответственное за выполнение административного

действия - руководитель Музея.

Руководитель Музея 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 с материалами фондов, оказания методической помощи, консультаций по вопросам профиля Музея готовится заключение с приложением копий найденных материалов по запросу заявителя в двух экземплярах, один из которых передается заявителю.

3.5. Проведение нестационарных выставок и экскурсий

Основанием для начала административного действия является поступление в музей письменной заявки на проведение выставки, экскурсии вне Музея.

Специалист Музея, ответственный за делопроизводство, регистрирует заявку и передает руководителю Музея. Максимальный срок исполнения действия - 10 минут.

Руководитель Музея в течение дня рассматривает заявку заявителя и передает на исполнение лектору(экскурсоводу) (либо лицу, его замещающему).

Лектор (экскурсовод) (либо лицо, его замещающее) согласовывает с заявителем место, дату, время проведения выставки, экскурсии, количество и категорию заявителей. Окончание административного действия – не менее чем за три дня до начала выставки, экскурсии.

Лектор (экскурсовод) должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей по тематике выставки, экскурсии.

О проведенной выставке, экскурсии лектор (экскурсовод) (либо лицо, его замещающее) вносит запись в журнал регистрации учета индивидуальных и экскурсионных посещений.

3.6. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении к настоящему Административному регламенту.

3.7. Муниципальная услуга в электронном виде не предоставляется.

Приложение
к Административному
регламенту
предоставления
муниципальной услуги
«Предоставление
музейных услуг»

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

