

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

**1. Общие положения**

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. 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.

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

1.4.1. 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)

1.4.2. 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.

1.4.3. 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.

1.5. Местонахождение Музея и его 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: начальник отдела 8(486 72) 2-10-85

График работы Музея

Понедельник- пятница с 9.00 до 17.00

Перерыв с 13.00 до 14.00

Суббота – методический день

Официальный сайт Должанского района: [admindolgan.57ru.ru](http://admindolgan.57ru.ru)

Адрес электронной почты отдела: [otdelkyltyru@mail.ru](mailto:otdelkyltyru@mail.ru)

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление музейных услуг» (далее - муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Должанского района Орловской области, непосредственным исполнителем муниципальной услуги является казённое учреждение культуры Должанского района Орловской области «Краеведческий музей Должанского района».

2.3. 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).

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги при индивидуальном или коллективном посещении Музея является личное обращение Пользователей муниципальной услуги в Музей.

2.4.2. 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;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.

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

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 25 июня 2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Федеральным Законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 №179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.12. 2009 № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;

- Законом Орловской области от 08.09.2008 № 807-ОЗ «О музейном фонде и музеях в Орловской области»;
- Уставом Должанского района Орловской области;
- Постановлением администрации Должанского района от 06.12.2011 № 632 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;
- Постановлением администрации Должанского района от 19.12.2011 № 658 «Об утверждении Положения отдела культуры и архивного дела»;
- Уставом казённого учреждения культуры «Краеведческий музей Должанского района»;
- Настоящим регламентом.
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Орловской области и Должанского района.

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

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

- личное присутствие Пользователя;
- заявка в устной или письменной форме на проведение экскурсии;
- заявка об оказании методической помощи;
- заявка о предоставлении консультации по вопросам профиля Музея;
- заявка о проведении мероприятия в помещении Музея;
- пригласительный билет.

2.7.2. В пригласительном билете должна быть указана следующая информация:

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

2.7.3. 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);
- свидетельства о государственной регистрации юридического лица;
- свидетельства о постановке на учет в налоговом органе юридического лица по месту нахождения на территории РФ.

Для физических лиц:

- паспорт.

2.7.4. 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 определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе предоставить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

2.8. 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.

2.9. Муниципальная услуга «Предоставление музейных услуг» предоставляется в рамках муниципального задания на бесплатной основе. Выполнение муниципальной услуги сверх установленного муниципального задания, а так же в случаях, определенных федеральными законами, в пределах установленного муниципального задания, Музей вправе выполнять работы, оказывать услуги, для граждан и юридических лиц за плату.

2.9.1. 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;
- инвалиды труда I и II групп;
- воины-интернационалисты;
- сотрудники всех музеев;
- престарелые граждане, находящиеся в домах – ветеранов для инвалидов и престарелых.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

2.10.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, соответствуют Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, оборудованы средствами пожаротушения.

2.11.2. Требования к экспозиционным и выставочным залам:

- выразительная художественная форма подачи всей экспозиции и отдельных материалов в соответствии со структурой и тематико-экспозиционным планом;
- создание комфортных условий для посетителей: продуманные графики и маршруты движения, качественное освещение, возможность индивидуального осмотра и в составе экскурсионных групп, учет интересов разных категорий посетителей;
- меры по сохранности от преждевременного изнашивания и повреждения представленных экспонатов: освещение, температурно-влажностный режим, меры охраны от хищений и возгорания.

2.12.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

- запрос на оказание муниципальной услуги противоречит графику работы учреждения;

- в случае если запрос на предоставление услуги не соответствует профилю учреждения и перечню имеющихся в наличии экспозиций и выставок;
- заявитель находится в неадекватном состоянии (алкогольное, наркотическое опьянение);
- нарушение Правил пользования музеем;
- причинение ущерба музею.

### **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. Основанием для начала административного действия является обращение посетителя в Музей.

3.1.2. Порядок действий:

- прием заявки на предоставление муниципальной услуги;
- согласование сроков предоставления муниципальной услуги.

3.1.4. Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

3.2. Выдача посетителю документа, дающего право посещения Музея.

3.2.2. Результатом административного действия является выдача посетителю документа, подтверждающего его право на посещение Музея в соответствии с графиком работы музея (для физических лиц) и дополнительных условий, обозначенных посетителями (для юридических лиц).

3.3 Основными видами деятельности музея по музейному обслуживанию населения являются:

- организация музейного обслуживания путем проведения экскурсий для населения с учетом интересов и потребностей различных социально-возрастных и образовательных групп;
- чтение лекций в помещении музея или в других специально оборудованных для этого помещениях для различных групп населения;
- обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям;
- развитие современных стационарных и нестационарных форм музейного, экскурсионного обслуживания, досуговой деятельности;
- организации совместной работы с образовательными учреждениями и учреждениями культуры

3.4. Экспонирование и выставочная работа.

Музей обеспечивает доступ населения к предметам материальной и нематериальной культуры (музейные коллекции, предметы), находящимся в музейных фондах.

Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы:

- 1) индивидуальные и экскурсионные посещения;
- 2) лекции, беседы, музейные занятия;

3) массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия);

4) информационно-справочная деятельность.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музея. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком 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 так же по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

**3.5. Сохранение и пополнение музейных фондов.**

Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов. Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации. Создание непрерывного мониторинга фондов музея должно своевременно выявить нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствия дублирования предметов. Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ. Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически; может происходить как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности, состоянию, а так же культурной и художественной ценности.

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется начальником отдела, главным специалистом отдела.

Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на заявления граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в год. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав лиц,

обратившихся о предоставлении муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц, к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются на основании распоряжения главы Должанского района. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании квартальных или годовых планов работы отдела) и внеплановыми. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы отдела. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в администрацию Должанского района заявлений физических или юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов (далее - заявителей).

4.4. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

5.1. Граждане имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в администрацию района или в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке граждане могут обжаловать действия (бездействие) и решения, не подлежащие рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- руководителей отделов и структурных подразделений администрации района, а также муниципальных служащих отделов и структурных подразделений администрации района – главе администрации района;
- муниципальных служащих отделов и структурных подразделений администрации района - руководителям отделов и структурных подразделений администрации района.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего административного регламента.

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

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное обращение гражданина, письменное обращение или обращение в форме электронного документа с жалобой.

5.6. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб граждан, достижение по взаимному согласию договоренности (в случае личного устного обращения) или подготовка мотивированного ответа (в случае письменного обращения или обращения в форме электронного документа).