

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа населения к музейным предметам и
музейным коллекциям музея»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям музея» (далее - административный регламент) разработан муниципальным бюджетным учреждением культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей» (далее - Музей) в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям музея» (далее - муниципальная услуга), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальных услуг.

Заявителями муниципальной услуги являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (далее – заявитель).

1.2. Информацию о муниципальной услуге можно получить:

По адресу 601800 Владимирская область город Юрьев-Польский ул. 1 Мая, д. 4 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Юрьев-Польский историкоархитектурный и художественный музей»

- График работы Музея:

работает с 09.00 до 17.00, в понедельник с 09.00 до 14.30, выходной день - вторник, последняя пятница месяца - санитарный день.

- информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги можно получить по телефону 8 49246 2-28-48; 2-26-32; по электронной почте Email yurjev-polskiimuzei@yandex.ru

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещена на официальном сайте администрации муниципального образования Юрьев-Польский район YR33.avо.ru

II. Стандарт

предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям музея»

2.2 Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Органом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является муниципальное бюджетное учреждение культуры «Юрьев - Польский историко-архитектурный и художественный музей»

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- обеспечение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям;
2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (ред. от 23.02.2011 № 19-ФЗ);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 06.04.2011) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (принят ГД ФС РФ 07.07.2001);
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах - организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей»
- настоящим регламентом.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги:

Продолжительность экскурсионного обслуживания (1-ой экспозиции) составляет 25 - 40 минут, экскурсионная группа должна быть не более 25 человек (на одного экскурсовода);

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

В предоставлении муниципальной услуги отказывается в следующих случаях:

- отсутствие билета (документов для предоставления льготы на бесплатное посещение), дающего право на получение муниципальной услуги в день обращения;
- нарушение правил поведения в экспозициях и залах;
- обращение заявителя в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;
- нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- противоправные и общественно опасные действия заявителя, способные причинить ущерб имуществу учреждения и другим получателям муниципальной услуги.

Доступ к музейным предметам и музейным коллекциям может быть ограничен по следующим основаниям:

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;
- производство реставрационных работ;
- нахождение музейного предмета в хранилище;
- смена экспозиции, формирование и создание новой выставки.

Отказ в предоставлении доступа к муниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

2.7. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги.

Необходимые документы для получения муниципальной услуги отсутствуют.

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

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

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги: Предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям музея» осуществляется как на бесплатной основе, так и на платной. Размер платы утверждается приказом директора.

На основании Федеральных законов от 15.11.1997 № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния», от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной

службе», от 22.08.1996 № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании»; Постановлений Правительства Российской Федерации от 20.02.2006 № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом», от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»; Указа Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 "О мерах по социальной поддержке многодетных семей" освобождаются от взимания входной платы следующие категории лиц:

- участники и инвалиды Великой Отечественной войны; солдаты, сержанты, старшины срочной службы; воины-интернационалисты;
- дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в детских домах, школах-интернатах; дети-инвалиды; дети дошкольного возраста;
- инвалиды 1 и 2 группы; престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах;
- сотрудники всех музеев;
- студенты высших и средних учебных заведений (имеют право на бесплатное посещение музея один раз в месяц);
- лица, не достигшие возраста восемнадцати лет (имеют право на бесплатное посещение музея один раз в месяц).

Все льготы действительны при предоставлении подтверждающих документов.

2.10 . Максимальный срок ожидания в предоставлении муниципальной услуги:

Время ожидания начала экскурсии посетителем, не должно превышать 15 минут.

2.11. Требования к помещениям:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Юрьев - Польский историко - архитектурный и художественный музей» располагаются в транспортной доступности к населению.

Для учреждения, осуществляющего услугу, обязательно наличие стандартной вывески с наименованием и режимом работы.

Визуальная, текстовая информация размещается на стендах в форме информационных листов формата А 4.

Помещения музея отвечают требованиям государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов и требованиям пожарной безопасности. Экспозиционно-выставочные помещения имеют достаточную площадь, соответствуют нормам освещенности, экспозиционные залы оснащены оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены пожарно-охранными услугами, и первичными средствами пожаротушения.

Музей обеспечен площадями для хранения музейного фонда.

В музее оборудованы помещения фондохранилища, туалет общего пользования.

Музей минимально оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими современным техническим требованиям.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

- динамика посещений по сравнению с прошлым годом;
- наличие обоснованных жалоб;
- степень удовлетворённости получателей услуги

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. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- предоставление доступа к музейным экспозициям;
- организация экскурсионного обслуживания;
- проведение музейных анимационных, интерактивных программ, мастер-классов;

- организация и создание выставок.

3.1.1. Предоставление доступа к музейным экспозициям.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в музей, а также приобретение входных билетов или квитанций, за исключением льготных категорий граждан предусмотренных п. 2.9.

Должностные лица, ответственные за административное действие - музейные смотрители.

Заявители вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать экспозиции музея.

Персонал музея, в том числе технический, обязан по существу отвечать на все вопросы заявителя, либо должен указать на тех сотрудников, которые могут помочь заявителю в решении вопросов.

Продолжительность индивидуального посещения заявителя ограничивается графиком работы музея.

Результатом административного действия является обеспечение доступа к музейным экспозициям.

3.1.2. Организация экскурсионного обслуживания.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в музей, либо поступление запроса по телефону, факсу, электронной почте.

Услуга осуществляется на платной основе за исключением льготных категорий граждан предусмотренных п. 2.9.

В течение 15 минут с момента обращения, заведующий сектором по экскурсионному обслуживанию (либо лицо, его замещающее) должен уведомить заявителя о дате и времени проведения экскурсии.

Должностное лицо, ответственное за административное действие - экскурсовод. Экскурсионная группа должна составлять не более 25 человек (на 1 экскурсовода). Экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей, возникающие с представлением и описанием музейных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

Продолжительность экскурсии:

- в экспозициях музея - 25-40 минут;

- по городу — не менее 1 часа.

Результатом административного действия является получение заявителем достоверной и исчерпывающей информации по тематике экскурсии.

3.1.3. Проведение музейных анимационных, интерактивных программ, мастер-классов.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в музей, либо поступление запроса по телефону, факсу, электронной почте. Услуга осуществляется на платной основе.

В течение 1 дня с момента обращения, заведующий экскурсионно-массовым отделом (либо лицо, его замещающее) уведомляет заявителя о дате и времени проведения музейной анимационной, интерактивной программы, мастер-класса.

Экскурсионная группа должна составлять не менее 15 человек и не более 25 человек.

Продолжительность программы - не менее 40 минут.

Результатом административного действия является организация досуга заявителя, получение достоверной информации с использованием этнографических фактов.

3.1.4. Организация и создание выставок.

Основанием для начала административного действия является поступление заявки на имя директора музея или устное обращение в музей на организацию выставки.

Услуга осуществляется на платной основе.

В течение 3 рабочих дней с момента получения заявки, заведующий выставочным залом (либо лицо, его замещающее) согласовывает с заявителем место, дату, время проведения выставки. Окончание административного действия - день открытия выставки.

Результатом административного действия является организация выставки, создание экспозиции, осуществление на базе их научно-просветительской и образовательной деятельности.

3.2. Каждому заявителю независимо от административного действия в экспозиционных залах предоставляется право производить фото- и видеосъемку при условии оплаты за данный вид услуги в кассе музея согласно размерам платы утвержденным приказом директора музея, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

3.3. Каждому заявителю муниципальной услуги предоставляется право оставить запись в книге отзывов музея.

3.4. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Блок-схемой, наглядно отражающей алгоритм выполнения муниципальной услуги (Приложение).

IV. Формы контроля за исполнением

административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором музея.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения (раз в квартал) проверок соблюдения и исполнения должностными лицами музея положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителя, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц музея.

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителя осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.6. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.

4.7. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

5.1. Заявитель может обратиться с письменной жалобой (или в форме устного личного обращения) на действия (бездействие) должностных лиц музея, предоставляющих муниципальную услугу.

5.2. Действия (бездействие) и решения должностных лиц музея могут быть обжалованы в досудебном порядке через направление жалобы на имя директора музея.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются на имя главы администрации муниципального образования Юрьев-Польский район. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приёме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя-юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа,

предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приёме 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 её регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата

заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы

Не позднее дня, следующего за днём принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

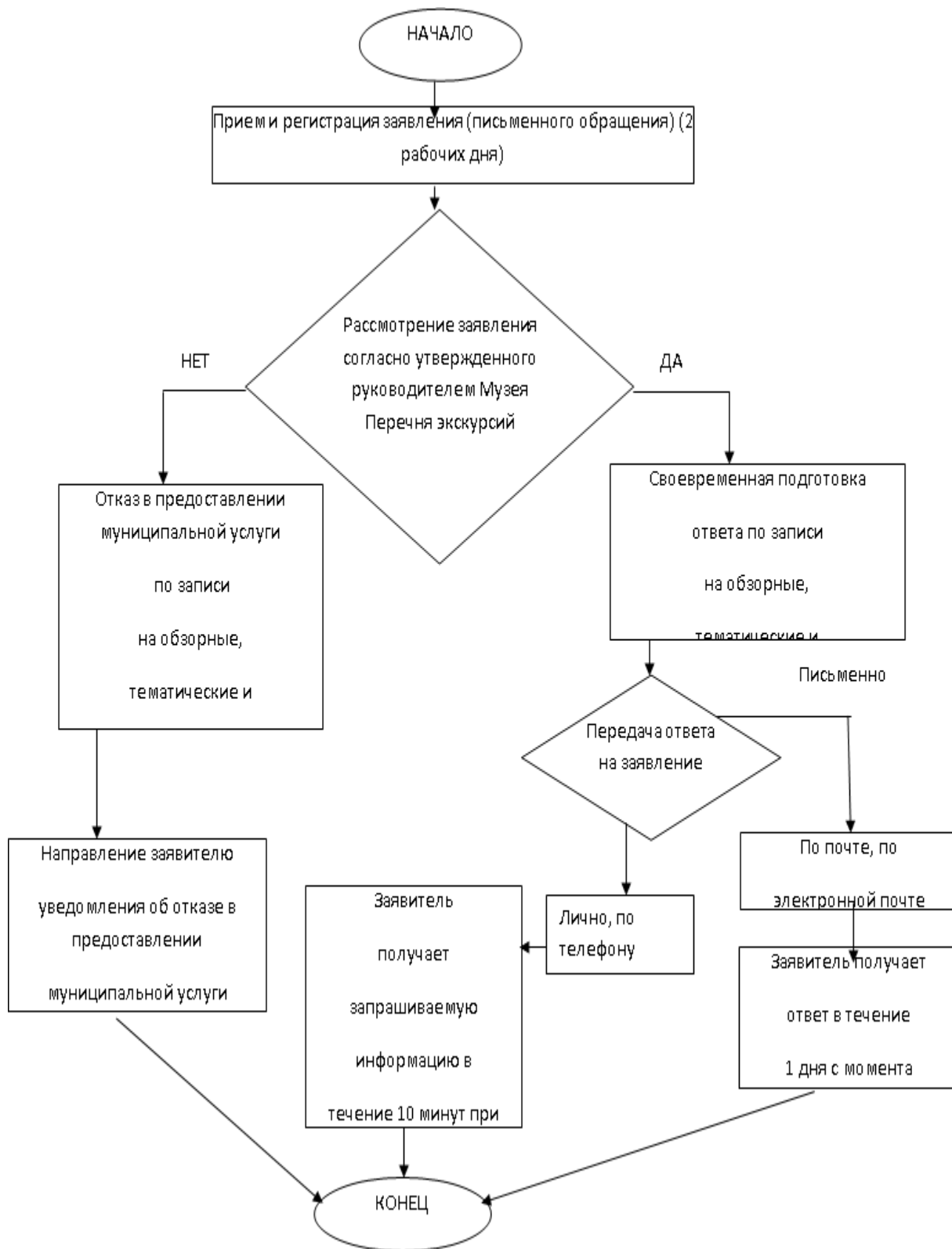
Приложение № 1

к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги

ИНФОРМАЦИЯ О МЕСТЕ НАХОЖДЕНИЯ, СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ И ГРАФИКЕ РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «ЮРЬЕВ-ПОЛЬСКИЙ ИСТОРИКО-АРХИТЕКТУРНЫЙ И ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ»

Наименование учреждения	Адрес местонахождения и электронной почты	График работы	Телефоны
МБУ «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей»	601800 Российская Федерация Владимирская область город Юрьев-Польский, улица 1 Мая 4 Email yurjev-polskiimuzei@yandex.ru	МБУ « Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей» с 09.00 до 17.00, Понедельник – с 09.00 до 14.30, выходной день – вторник, последняя пятница месяца - санитарный день	8(49246)22632 Директор 8(49246)22848 сотрудники

Блок-схема
 административных процедур предоставления муниципальной услуги
 «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»



приложение №3
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии»

**Директору МБУК «Юрьев-Польский
историко-архитектурный и
художественный музей»**
Ф.И.О. заявителя

Почтовый адрес: _____

Адрес электронной почты (при наличии):

Контактный телефон (при наличии):

Заявление.

Прошу Вас записать меня (группу лиц) на (обзорную, тематическую) экскурсию

_____,
(указываются экспозиции или программы, занятия, лекции, мероприятия)
Если потребители услуги относятся к льготным категориям посетителей, то
прилагаются списки экскурсантов и документы, подтверждающие льготный статус.

Информацию о результате рассмотрения заявления прошу предоставить следующим
образом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу;
- передать по электронной почте;
- получу лично в руки.

Примечание:

_____.

Подпись заявителя

_____ / _____ /

Ф.И.О. заявителя

« _____ » _____ 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ №4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

место для штампа	Руководителю _____ наименование юридического, физического лица _____ Ф.И.О. _____ адрес _____
------------------	---

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе _____

На Ваш запрос администрация:

(место нахождения объекта)

не _____ представляется _____ возможным, _____ поскольку

(указывается причина)

_____ (должность лица, подписавшего сообщение)	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
--	--------------------	-----------------------------------

М.П.

Ф.И.О. исполнителя Телефон