

Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»  
Муниципального учреждения культуры «Краеведческий музей им. Н.Игнатьева»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент (далее – Регламент) предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – Запись) разработан в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, а также определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальным учреждением культуры «Краеведческий музей им. Н.Игнатьева» (далее Музеем) услуги записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

1.2. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги - «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – муниципальная услуга).

1.3. Наименование организации, исполняющей муниципальную услугу  
Муниципальная услуга предоставляется муниципальным учреждением культуры «Краеведческий музей им. Н.Игнатьева» (далее – музей).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 25 июня 2002 года №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»
- Федеральным Законом от 26.05.1996 г. №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 13.03.95 № 32-ФЗ «О днях воинской славы и памятных датах России»;
- Федеральным законом от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 12.01.1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»;
- Федеральным законом от 19.05.1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 г. №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 г. № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 г. №1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.06.1995г. № 609 «Об утверждении положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

- «Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР», утвержденной приказом Министерства культуры СССР от 17.07.1985 г. № 290;

- «Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей из драгоценных металлов и драгоценных камней, находящихся в государственных музеях СССР», утвержденной приказом Министерства культуры СССР от 15.12.1987 г. № 513;

- Законом Волгоградской области от 14 июля 2008г. 1737-ОД «О культуре и искусстве в Волгоградской области».

- Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации», ВППБ 13-01-94;

- Уставом Горномарийского муниципального района Республики Марий Эл;

- Уставом муниципального учреждения культуры «Краеведческий музей им. Н.Игнатьева»

#### 1.5. Описание заявителей (получателей муниципальной услуги)

Заявителями на предоставление 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, обращающиеся на законных основаниях для получения муниципальной услуги. Все пользователи имеют право свободного выбора в соответствии со своими потребностями и интересами и право доступа в музей на посещение действующих экспозиций и выставок в соответствии с правилами посещения музея.

#### 1.6. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.6.1. Муниципальная услуга предоставляется по адресу: 425306, Республика Марий Эл, Горномарийский район, Еласовское сельское поселение, д. Чаломкино, ул.Чаломкинская, д.34.

Номер телефона для справок: 8-(83632)-6-24-55.

Электронная почта [ignatev-museum@yandex.ru](mailto:ignatev-museum@yandex.ru)

Услуга предоставляется заявителям в рабочие часы музея в соответствии с режимом работы.

Время работы Музея:

Понедельник - Пятница: с 9.00 до 17.00

Перерыв на обед: с 12.00 до 13.00

Последняя пятница месяца отводится на проведение санитарного дня.

#### 1.6.2. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- на официальном сайте муниципального учреждения культуры «Краеведческий музей имени Н. Игнатьева» [ignatev-museum12.ru](http://ignatev-museum12.ru), в разделе «Муниципальные услуги»

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);

- с помощью информационных материалов на стендах в здании музея;

- устное информирование

1.6.3. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о стадии, в которой находится предоставление муниципальной услуги, осуществляется:

- по письменным обращениям в адрес Музея;

- по телефону, указанному в пункте 1.2.2. раздела 1 настоящего Регламента;

- при личном обращении заявителя или уполномоченного лица в Музей;

Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются фамилия, имя, отчество, дата подачи документов.

1.6.4. Ответы по письменным обращениям, поступившим в письменном виде направляются в адрес заявителя методом почтовой или электронной рассылки в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации письменного обращения.

1.6.5. При консультировании по телефону:

сотрудник Музея, ответственный за приём заявлений и выдачу информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, обязан предоставить устные сведения по следующим вопросам:

- о принятии решения по конкретному заявлению,

- о сроках выдачи запрашиваемой информации.

Сотрудник Музея устно информирует заявителя:

- о процедуре предоставления муниципальной услуги;

- о требованиях по оформлению заявления, необходимого для выдачи информации.

Иные вопросы рассматриваются только на основании соответствующего письменного обращения.

1.6.6. Личные обращения заявителей или уполномоченных лиц по вопросам получения муниципальной услуги рассматриваются сотрудниками Музея в режиме работы, указанном в пункте 1.2.1 настоящего Регламента. При личном обращении в Музей заявители получают устные консультации.

1.6.7. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги размещается: непосредственно в здании Музея на информационных стендах, где можно получить следующую информацию:

- график работы Музея, времени консультирования, выдачи документов, номер телефона для консультаций по вопросам получения информации о проведении выставок на территории муниципального образования;

- образец заполнения заявления для получения муниципальной услуги;

- сроки рассмотрения документов для предоставления муниципальной услуги.

## 2. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги

### 2.1. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или отказ в предоставлении Услуги.

### 2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня получения заявления.

### 2.3. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги

2.3.1. Документом, необходимым для получения заявителем муниципальной услуги, является Заявка с обязательным указанием:

а) наименования учреждения, в которое обращается;

б) фамилии, имени и отчества заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ – для физических лиц;

в) полного наименования, адреса места нахождения – для юридических лиц;

г) перечня обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, на которые заявитель желает записаться.

Рекомендуемая форма Заявки размещена в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2.3.2. Заявка может быть подана как при личном обращении в музей, так и направлена почтовой связью.

2.3.3. Заявка должна быть написана на русском языке. В тексте заявки не допускается использование сокращений слов и аббревиатур. В заявлении четко указываются фамилия, имя, отчество и место регистрации заявителя.

2.4. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

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

2.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги  
Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие сведений о фамилии, имени и отчестве заявителя, почтовом адресе - для физических лиц;

- отсутствие полного наименования, адреса местонахождения – для юридических лиц;

- отсутствие перечня обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, на которые заявитель желает записаться;

- отсутствие в Заявке подписи заявителя или его уполномоченного представителя.

2.6. Предоставление муниципальной услуги по записи на экскурсии является бесплатной муниципальной услугой

2.7. Максимальный срок ожидания

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявки о предоставлении муниципальной услуги и получении результата муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

2.8. Срок регистрации Заявки о предоставлении муниципальной услуги

Заявка о предоставлении муниципальной услуги регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем её поступления.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется по адресу, указанному в п. 1.2.1 раздела 1 настоящего Регламента.

Вход в здание располагается со двора фасада и оборудуется соответствующей вывеской.

Кабинет, в котором осуществляется приём Заявки, оборудуется местом для приёма заявителей и заполнения ими требуемых документов.

Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- Информационными стендами;
- Мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;
- Первичными средствами пожаротушения;

2.10. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

- количество заявителей, записанных на экскурсию
- количество отработанных по результатам рассмотрения заявлений на запись на экскурсию (отказов на запись на экскурсию);
- удовлетворенность заявителя услуги качеством предоставления данной услуги
- количество жалоб на действия (бездействие) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги рассмотренных в несудебном порядке.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

3.1.1. Последовательность административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с блок-схемой (приложение № 2 к административному регламенту).

3.1.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные действия (процедуры):

прием и регистрация заявки о предоставлении муниципальной услуги;

проверка поступившей заявки;

запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомления об отказе в Записи.

3.2. Прием и регистрация заявлений

3.2.1. Основанием для начала административного действия (процедуры) по приему и регистрации заявки является обращение заявителя или его представителя в музей. Заявление может быть подано как при личном обращении, так и направлено почтой.

3.2.2. Днем поступления заявления считается дата его регистрации уполномоченным должностным лицом музея.

3.2.3. Должностное лицо музея, ответственное за прием документов, передает поступившую Заявку на рассмотрение директору музея.

3.2.4. Максимальное время приема и регистрации Заявки 30 минут.

3.3. Проверка заявки

3.3.1. Основанием для начала административного действия (процедуры) по проверке Заявки является поступление заявки директору музея от должностного лица музея, ответственного за прием документов.

3.3.2. Директор музея или должностное лицо музея в течение одного рабочего дня со времени поступления заявки проводит проверку заявления на его соответствие требованиям пункта 2.6 административного регламента;

3.3.4. Максимальное время проверки поступившего заявления составляет 3 рабочих дня.

3.4. Подготовка Информации

3.4.1. Основанием для выполнения Записи является заявка с положительными результатами проверки.

3.4.2. Директор музея или должностное лицо музея, ответственное за Запись: готовит проект письма, содержащего информацию о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.4.3. После регистрации один экземпляр документа выдается на руки заявителю (уполномоченному представителю заявителя). Второй экземпляр остается в музее.

3.4.4. Максимальное время подготовки Информации составляет 11 рабочих дней.

3.5. Отказ в предоставлении Информации

3.5.1. Основанием для подготовки отказа в Записи является несоответствие поданного заявления требованиям пункта 2.6 административного регламента;

3.5.2. Директор музея или должностное лицо музея, ответственное за Запись: готовит уведомления об отказе в Записи (приложение № 3 к настоящему регламенту).

3.5.3. В уведомлении заявителю указываются причины, послужившие основанием для принятия решения об отказе в Записи.

3.5.4. После регистрации один экземпляр уведомления направляется в адрес заявителя или выдается на руки заявителю (уполномоченному представителю заявителя). Второй экземпляр остается в музее.

3.5.5. Максимальное время подготовки уведомления об отказе составляет 11 рабочих дней.

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляет директор музея.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения директором проверок соблюдения и исполнения специалистами Музея положений настоящего Регламента.

4.3. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании приказов по Музею. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании планов работы Музея) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Периодичность проведения плановых проверок - один раз в год. Основанием внеплановых проверок является конкретное обращение, жалоба заявителя.

4.4. Результаты проверок оформляются документом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.5. Директор и специалисты Музея, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных настоящим Регламентом.

#### 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия), предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц.

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) должностного лица в досудебном порядке.

5.1.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) директору музея.

5.1.2. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

5.1.3. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество директора учреждения; а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы; ставит личную подпись и дату.

5.1.4. По результатам рассмотрения жалобы директор музея, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.1.5. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.2 Заявитель вправе обжаловать решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) должностного лица в судебном порядке, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.