

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЛЯНТОР**

**Сургутского района**

**Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«27» августа 2013 года № 416

г.Лянтор

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа

к музейным предметам и музейным ценностям"

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации городского поселения Лянтор от 26.08.2011 № 466 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», постановлением Администрации городского поселения Лянтор от 20.06.2013 года № 288 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным образованием городское поселение Лянтор»:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к музейным предметам и музейным ценностям" согласно приложению.

2. Муниципальному учреждению культуры «Лянторский хантыйский этнографический музей» (Подосян Е.А.) при оказании муниципальной услуги «Предоставление доступа к музейным предметам и музейным ценностям"

руководствоваться настоящим административным регламентом.

3.Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Временно исполняющий обязанности

Главы городского поселения Лянтор Н.В. Царегородцев

Приложение к постановлению

Администрации городского

поселения Лянтор

от «27» августа 2013 года № 416

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа

к музейным предметам и музейным ценностям

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к музейным предметам и музейным ценностям» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения юридических и физических лиц, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур), при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к музейным предметам и музейным ценностям».

1.2. Административный регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги ««Предоставление доступа к музейным предметам и музейным ценностям» (далее – муниципальная услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и органов, предоставляющих муниципальную услугу

1.3. Получатели муниципальной услуги – физические и юридические лица, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - Заявители).

1.4.Предоставление муниципальной услуги обеспечивают специалисты Муниципального учреждения культуры «Лянторский хантыйский этнографический музей» (далее музей).

1.5. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить непосредственно в музее:

- с использованием телефонной связи - 8 34638 (28-4-54);

- при личном или письменном обращении заявителя в музей";

- на официальном сайте Администрации городского поселения Лянтор;

- на сайте музея: www.lyantormuseum.ru

1.6. Сведения о местонахождении и графике работы музея:

Адрес: 628449 микрорайон Эстонских дорожников, строение № 50, г. Лянтор, Сургутский район, Тюменская область.

График (режим) работы:

- вторник - воскресенье с 10.00 до 18.00;

- без перерыва на обед;

- выходной день - понедельник.

1.7. Индивидуальное информирование по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляется в устной и письменной форме, в том числе в форме электронного письма, в зависимости от формы обращения Заявителей или их представителей.

1.7.1. Информирование Заявителей в устной форме осуществляется при личном обращении непосредственно в музей или по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать: по телефону – 10 минут, при личном обращении – 15 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей муниципальной услуги должностное лицо музея подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве, должности принявшего телефонный звонок.

1.7.2. Индивидуальное письменное информирование должно содержать ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается директором музея или лицом его замещающим. Срок рассмотрения письменного обращения не может превышать десять календарных дней.

В случае если в заявлении о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на заявление не даётся.

1.8. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1.9. Для получения сведений о ходе рассмотрения документов Заявителем указываются дата и входящий номер поданного заявления.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - предоставление доступа к музейным предметам и музейным ценностям.

2.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является доступ заявителей к музейным предметам и музейным ценностям в виде:

- посещения заявителем мероприятий музея и просмотра экспозиций;

- экскурсионного и лекционного обслуживания заявителей.

2.3. Сроки предоставления муниципальной услуги - в течение 6 часов с момента приобретения билета на право посещения музея в дни и часы, в которые музей открыт для посещения в соответствии с графиком (режимом) работы.

2.4. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Закон Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

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

- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-Ф3 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- постановление 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»;

- постановление Совета Министров СССР от 16.09.1982 № 865 «Об утверж-дении Положения об охране и использовании памятников истории и культуры»;

- приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверж-дении инструкции по учёту и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

- приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учёта и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 29.02.2008 № 17-оз «О регулировании отдельных вопросов в сфере музейного дела в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа от 29.06.2006 № 64-оз «О сохранении, использовании, популяризации и государственной охране объектов культурного наследия в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа от 15.11.2005 № 109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре» (в редакции от 20.04.2006 № 41-оз);

- Устав городского поселения Лянтор;

- Устав МУК "ЛХЭМ.

2.5. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

2.5.1. Билет, приобретённый в кассе Музея, либо представленная копия документа, подтверждающая оплату посещения по безналичному расчёту.

2.5.2. Для льготных категорий, предусмотренных пунктом 2.7. настоящего административного регламента, предоставление услуги осуществляется на основании билета на право бесплатного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего право на льготы.

Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопро-вождении взрослых, при групповых посещениях на одного сопровождающего должно приходиться не более 10 детей. При групповых посещениях детей старше 7 лет на одного сопровождающего должно приходиться не более 15 человек.

Экскурсионное обслуживание предоставляется при формировании группы не менее 5 человек и не более 25 человек.

2.6. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- нарушение правил посещения музея;

- пребывание заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- обращение заявителя в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;

- отсутствие билета, дающего право на получение услуги в день обращения (за исключением льготной категории посетителей, имеющих право на бесплатное посещение);

- противоправные, некорректные действия заявителя, способные причинить ущерб имуществу музея.

2.7. Муниципальная услуга оказывается на бесплатной, частично платной и платной основе. Освобождены от взимания платы за входной билет следующие категории посетителей:

- участники и инвалиды Великой Отечественной войны;

-солдаты, сержанты и старшины срочной службы Российских Вооруженных Сил;

- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в детских домах, школах-интернатах;

- дети-инвалиды;

- дети до 7 лет;

- инвалиды I и II групп;

- воины-интернационалисты;

- сотрудники всех музеев;

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

Оплата услуги производится согласно прейскуранта цен в кассе музея или по безналичному расчёту.

2.8. Время ожидания начала мероприятия заявителем не должно превышать 15 минут.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.9.1. Требования к парковочным местам.

Территория, прилегающая к месторасположению музея, оборудуется местами для парковки автотранспортных средств, в том числе и для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.9.2. Требования к местам ожидания:

2.9.3. Требования к месту приёма и информирования заявителей:

а) места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей, должны быть оборудованы стульями.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами должны быть оборудованы:

а) справочной информацией;

б) стульями и столом для возможности оформления заявления.

2.10. Показатели доступности муниципальной услуги:

- наличие информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Администрации городского поселения. Лянтор,на сайте: музея www.lyantormuseum.ru

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями.

2.11. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

- удовлетворенность потребителей муниципальной услуги;

- соблюдение сроков ожидания предоставления муниципальной услуги;

- достоверность информации о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие различных способов получения информации о предоставлении муниципальной услуги: в электронном виде, по почте, при личном обращении, в сети Интернет;

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц музея, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

3.1.1. Приобретение в кассе музея билета, либо предоставления копии документа, подтверждающей оплату посещения по безналичному расчёту.

3.1.2. Доступ к музейным предметам и музейным ценностям.

Блок-схема последовательности административных процедур при предос-тавлении муниципальной услуги приведена в приложении к административному регламенту.

3.2. Последовательность административных процедур:

3.2.1. Приобретение в кассе музея билета, либо предоставления копии документа, подтверждающей оплату посещения по безналичному расчёту:

а) основанием для начала административного действия является личное устное или письменное обращение Заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

б) ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо, ответственное за оформление билета, необходимого для получения муниципальной услуги;

в) Заявитель оплачивает посещение музея, либо предъявляет документы, подтверждающие факт оплаты посещения музея, либо документы, удостоверяющие право на бесплатное обслуживание;

г) результатом исполнения административного действия является выдача входного билета.

д) факт выдачи билета фиксируется в журнале посещений музея;

е) максимальный срок исполнения настоящего административного действия составляет не более 10 минут.

3.2.2. Доступ к музейным предметам и музейным ценностям:

а) основанием для начала административного действия является предъявление Заявителем билета, либо документа, подтверждающего факт оплаты посещения музея, либо документа, удостоверяющего право на бесплатное обслуживание должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

б) ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо, ответственное за организацию посещения заявителем экспозиций и мероприятий музея, а также экскурсионное и лекционное обслуживание Заявителей;

в) Заявитель предъявляет билет ответственному лицу за предоставление услуги, ответственное лицо проверяет билет и отрывает его по линии отреза для контроля;

г) результатом исполнения административного действия является получе-ние Заявителем доступа к музейным предметам и музейным ценностям в виде посещения мероприятий музея (экскурсии, выставки, лекции, тематические занятия), просмотра экспозиций с учётом своих интересов и потребностей;

д) максимальный срок исполнения настоящего административного действия составляет не более 6 часов в соответствии с графиком (режимом) работы музея.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1.Текущий контроль за соблюдением и исполнением административного регламента по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами осуществляется директором музея.

4.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения директором музея проверок соблюдения и исполнения должностным лицом музея положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, субъекта Российской Федерации.

4.3.Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностного лица.

4.4.Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми (внезапными). При проверке рассматривают вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления обращения потребителя с жалобами на нарушение его прав, законных интересов, незаконными действиями или бездействием специалиста, оказывающего муниципальную услугу.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу,

а так же должностных лиц или муниципальных служащих.

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.3. Жалоба подаётся в письменной форме, в том числе в форме электронного документа в музей.

Жалоба может быть направлена по почте, электронной почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации городского поселения Лянтор, может быть принята при личном приёме Заявителя, а также иным способом, предусмотренным законодательством и муниципальными правовыми актами.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего, действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

Обращения заинтересованных лиц, содержащие обжалование действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

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

1) удовлетворяет жалобу. Заявителю даётся ответ о принятых мерах.

2) отказывает в удовлетворении жалобы. Заявителю направляется сообщение о результате рассмотрения жалобы с указанием причин признания жалобы необоснованной.

5.7. Не позднее рабочего дня, следующего за днём принятия решения по жалобе Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение

к административному регламенту

Блок-схема

административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

по предоставлению доступа к музейным предметам и музейным ценностям