**ПРОЕКТ**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»**

**муниципальным бюджетным учреждением «Дмитровский Историко-Этнографический Музей»**

**I. Общие положения**

1. Предмет регулирования

1.1. Предметом регулирования настоящего Административного регламента является повышение доступности и качества оказания муниципальной услуги по обеспечению доступа населения к культурным ценностям, посредством предоставления публичного показа музейных предметов, музейных коллекций, хранящихся и экспонирующихся в муниципальном бюджетном учреждении «Дмитровский Историко-Этнографический Музей» (далее Музей), определение сроков и последовательности действий, а также обеспечение необходимых условий по предоставлению муниципальной услуги, создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при ее исполнении.

1.2. Заявителями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации, осуществляющие взаимодействие, либо имеющие намерение в возникновении таких взаимодействий с Музеем.

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

Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги заявитель, обратившийся за получением муниципальной услуги, может получить:

непосредственно в Музее;

с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

в сети "Интернет" на официальном сайте администрации Дмитровского района Орловской области (http://www.[dmitr@adm.orel.ru](mailto:dmitr@adm.orel.ru)), федеральной государственной информационной системе ("Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (http://www.gosuslugi.ru) (далее - ЕПГУ).

Место предоставления муниципальной услуги учреждением: 303240, Орловская область г. Дмитровск, ул. Советская, д. 84.

График работы:

9.00ч.-17.30 ч.

Рабочие дни: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Время перерыва устанавливается с 13.00ч.-14.00ч.

Работа в выходные и нерабочие праздничные дни предусмотрено по

предварительной договоренности с заявителями услуги.

Последняя пятница месяца – санитарный день.

Справочные телефоны: 8(48649)2-07-58.

Адрес электронной почты: [dmitrovskii.muziei@mail.ru](mailto:dmitrovskii.muziei@mail.ru)

Официальный сайт, содержащий информацию о предоставлении государственной услуги: [dmitr@adm.orel.ru](mailto:dmitr@adm.orel.ru)

1.4. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителям сотрудниками Музея по телефону и на личном приеме, а также размещаются:

-на официальном сайте администрации Дмитровского района Орловской области в сети Интернет;

-на Едином портале;

-на информационном стенде в местах предоставления муниципальной услуги, доступных для заявителей.

На официальном сайте администрации Дмитровского района Орловской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещается перечень многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональные центры), в которых предоставляется муниципальная услуга, в том числе адреса местонахождения, телефоны.

При информировании заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги в ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Музея подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим заявителей.

При обращении по телефону Музея:

- называет учреждение, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

- предлагает собеседнику представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на

поставленные вопросы, обратившемуся заявителю должен быть сообщен

телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.5. Информация о местонахождении, графике работы и справочных телефонах, а также о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- на информационных стендах непосредственно в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу;

- по телефонам для справок;

- в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также в федеральной государственной Единой информационной системе государственных и муниципальных услуг.

1.6. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги может проводиться в следующих формах:

индивидуальное личное консультирование;

индивидуальное письменное консультирование (по почте, по электронной почте);

индивидуальное консультирование по телефону;

публичное письменное консультирование;

публичное устное консультирование.

1.6.1. Индивидуальное личное консультирование.

Время ожидания лица, заинтересованного в получении консультации при индивидуальном личном консультировании, не может превышать 15 минут.

Индивидуальное личное консультирование одного лица должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги (далее - должностное лицо) не может превышать 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется время, превышающее 15 минут, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное личное консультирование, предлагает лицу, обратившемуся за консультацией, обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для обратившегося за консультацией лица время для индивидуального личного консультирования.

1.6.2. Индивидуальное консультирование по почте (по электронной почте).

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления её почтой, в том числе электронной, направления по факсу, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого получателем услуги. Директор МБУ «Дмитровский РДК», определяет исполнителя для подготовки ответа на письменное обращение получателя услуги. Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

1.6.3. Индивидуальное консультирование по телефону.

При ответах на телефонные звонки должностное лицо подробно и вежливой форме информируют обратившегося по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать исчерпывающую информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, принявшего телефонный звонок.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности должностного лица принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию или предлагается изложить суть обращения в письменной форме.

1.6.4. Публичное письменное консультирование.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации, периодических печатных изданиях. Публичное информирование осуществляется также путем оформления информационных стендов в помещении учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

режим работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование граждан;

номера телефонов для справок;

график работы, адреса электронной почты, в том числе и адрес электронной почты муниципального учреждения «Дмитровский районный дом культуры»

перечень документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

порядок предоставления муниципальной услуги муниципальным учреждением;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

образцы заполнения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления муниципальной услуги;

адрес, по которому обжалуются действия (бездействие) должностных лиц, принятые ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация получателя услуги о проведении мероприятий осуществляется не позднее, чем за 1 неделю до предоставления услуги посредством размещения афиш и объявлений в средствах массовой информации.

1.6.5. Публичное устное консультирование.

Публичное устное консультирование осуществляется уполномоченным должностным лицом с привлечением средств массовой информации.

1.7. Консультации в объеме, предусмотренном административным регламентом, предоставляются должностным лицом в рабочее время в течение всего срока предоставления муниципальной услуги.

Все консультации и справочная информация предоставляются бесплатно.

1.8. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается также следующая информация:

текст настоящего административного регламента (на бумажном носителе);

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к их оформлению;

порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

2.2. Муниципальную услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение «Дмитровский Историко-Этнографический Музей».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение доступа населения к культурным ценностям, через обеспечение публичного доступа к показу музейных предметов, музейных коллекций, хранящихся и экспонирующихся в Музее.

Предоставление муниципальной услуги достигается в следующих формах:

а) предоставление возможности получения доступа к экспозициям и выставкам Музея;

б) организация индивидуального и экскурсионного обслуживания по экспозициям и выставкам Музея;

в) проведение музейных массовых мероприятий (интерактивных программ, праздничных мероприятий и т. д.) в различных формах, видах и направлениях, включая творческие встречи, мастер-классы и т.п.;

г) организация и проведение музейных занятий по воспитательно- образовательным программам, лекций, бесед (познавательных, тематические и т.п.);

д) информационно-справочное обслуживание, включая консультативную помощь сотрудников Музея;

е) проведение историко-краеведческой работы с целью собрания музейных предметов для различных музейных коллекций.

Конечным результатом оказания муниципальной услуги является:

- обеспечение заявителям публичного доступа к музейным предметам, музейным коллекциям;

- посещение экспозиции, выставки, лекции, массового мероприятия;

- выполнение плановых показателей Музея: количество посетителей, экскурсий, выставок, доля экспонируемых предметов собственного

фонда от общего количества;

- осуществление просветительской и образовательной деятельности;

- учет мнений потребителей по предоставлению муниципальной услуги согласно книге отзывов и предложений и книге обращений, действующих в Музее.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

После получения входного билета заявитель имеет право:

- самостоятельно осматривать экспозиции и выставки без ограничения времени, в пределах режима работы музея;

- воспользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием – 45 минут, экскурсионная группа – 5-10 человек;

- посетить плановое музейное мероприятие – от 45 минут до 1 часа 30 минут;

- воспользоваться информационно-справочным обслуживанием – от 10 минут до 30 минут;

- заказать объемный информационно-справочный материал, с выдачей в сроки, согласованные со специалистом, от 3 дней до 30 дней.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993, (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (ред. от 3.07.2016 г.);

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);

- Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть четвертая (с изменениями и дополнениями);

- Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 г. № 3612-1 (Ведомость Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 19 ноября 1992 г., № 46, ст. 2615) (с изменениями и дополнениями);

- Постановление Правительства РФ от 12 февраля 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» (Собрании законодательства Российской Федерации от 23 февраля 1998 г., № 8, ст. 949);

- Постановление Правительства РФ от 12 ноября 1999 г. № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (Собрание законодательства Российской Федерации от 22 ноября 1999 г., № 47, ст. 5702); «Предоставление льгот отдельным категориям граждан при посещении государственных учреждений культуры»;

- Постановление Правительства РФ от 26.02.2014 № 151 «О формировании и

ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных перечней государственных(муниципальных) услуг, работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями Российской Федерации (муниципальными учреждениями)»;

- Закон Орловской области от 8 декабря 2014 г. N 1703-ОЗ «О регулировании отдельных отношений в сфере музеев в Орловской области»; («Официальный интернет-портал правовой информации» (http://www.pravo.gov.ru) 9 декабря 2014 г., газета «Орловская правда» от 10 декабря 2014 г. N 161).

- Устав муниципального бюджетного учреждения «Дмитровский Историко-Этнографический Музей»;

- иные нормативные правовые акты.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель обязан получить билет на бесплатное посещение. Предоставление специальных документов для получения муниципальной услуги не предусмотрено, в соответствии с действующим законодательством.

2.7. Муниципальная услуга может быть предоставлена сразу при непосредственном обращении в Музей, либо по предварительной записи.

2.8. Документом, необходимым для осуществления предварительной записи на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Музеем, является заявление, с обязательным указанием в нем:

- наименования Музея;

- фамилии, имени и отчества руководителя Музея с указанием занимаемой им должности;

- фамилии, имени и отчества заявителя, почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ - для физических лиц;

- полного наименования, с указанием фамилии, имени и отчества, и должности руководителя, адреса места нахождения, прочие реквизиты (карточка организации) - для юридических лиц;

- перечень обзорных, тематических экскурсий, на которые заявитель желает записаться;

- выбранного способа информирования (получения информации): почтовое

сообщение, сообщение по электронной почте, по телефону.

Заявление может быть подано как при личном обращении в Музей, так и направлено почтовой связью по адресу Музея, по телефону или электронной почте, указанных в пункте 1.3. настоящего Административного регламента. Заявление должно быть написано на русском языке. В тексте заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур, содержания оскорблений в любой форме, а также вопросов не по существу предоставления муниципальной услуги.

Заявитель муниципальной услуги, направив заявление, соглашается и предоставляет право работникам Музея на обработку предоставленных в заявлении персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Рекомендуемая форма заявления размещена в приложении № 1 к настоящему

Административному регламенту.

2.9. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные муниципальные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденными муниципальных правовым актом.

3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов,

необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.1. Основания для отказа в приеме заявки на предоставление муниципальной услуги отсутствуют. Все заявки принимаются без отказа.

4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.

4.1. В предоставлении услуги может быть отказано в случае:

- отсутствие предварительной заявки заявителя на предоставления муниципальной услуги;

- заявка на предоставление муниципальной услуги не соответствует профилю Музея и перечню, имеющихся в наличии экспозиций и выставок;

- заявитель нарушает правила поведения в Музее;

- заявитель находится в неадекватном состоянии;

- заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) имущества Музея;

- заявитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, кофры, пакеты, детские коляски).

4.2. 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.

4.3. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям

может быть обжалован заявителем, в установленном порядке.

5. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для

предоставления муниципальной услуги.

5.1. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

6. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление

муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета такой платы.

6.1. Муниципальная услуга предоставляется без взимания платы.

7. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о

предоставлении муниципальной услуги и при получении результата

предоставления услуги.

7.1 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче, непосредственно в помещениях по местонахождения Музея, предварительной заявки на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Музеем, не должен превышать 15 (пятнадцати) минут. Допускается ожидание свыше установленного предельного срока, но не более 15 (пятнадцати) минут, в случаях, если задержка начала мероприятия Музея произошла не по вине работников Музея и связана с задержкой появления заявителя услуги для ее предоставления. При наступлении таких случаев, согласие на задержку начала мероприятия Музея должно быть осуществлено с согласия других заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги в тот же обозначенный срок. По истечении указанного в настоящем абзаце срока предоставление муниципальной услуги осуществляется незамедлительно.

7.2. В случаях, если заявителям имеющим право на предоставление муниципальной услуги, услуга не была предоставлена Музеем по вине не пришедшего в установленный срок и время заявителя:

• услуга может быть предоставлена ему в другой срок, если такая возможность предусматривается планом проведения мероприятий Музея;

Решение об изменении сроков предоставления муниципальной услуги принимается администрацией Музея.

Предварительные заявки, поступившие в Музей почтовой или по электронной почте регистрируется должностным лицом Музея в течение 2 (двух) рабочих дней с момента ее получения.

8. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная

услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению

визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке

предоставления услуги.

8.1. К Музею обеспечен удобный и свободный подход для посетителей и

подъезд для производственных целей самого Музея и экскурсионных групп.

8.2. В Музее имеется в наличии стандартная вывеска с наименованием музея и режимом его работы.

8.3. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры, нормам охраны труда, обеспечиваются всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, системой охранно-пожарной сигнализации.

8.4. В Музее предусмотрены фойе, выставочные залы, фондохранилище, кабинет для сотрудников, служебное помещение.

8.5. Выставочные залы оборудованы экспозиционным оборудованием.

8.6. В залах Музея обеспечен удобный и свободный подход к экспонатам для посетителей, комфортное освещение, читаемый шрифт на этикетках.

8.7. Рабочие места специалистов Музея оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оперативное и качественное предоставление муниципальной услуги, а также обеспечиваются доступом в Интернет.

8.8. В помещениях Музея запрещено курить.

9. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

9.1. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, без предоставления каких-либо документов.

9.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

• соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей;

• полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления, в том числе в соответствии с настоящим Административным регламентом.

9.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги доводится до заявителей муниципальной услуги следующими способами:

- путем размещения на информационных стендах в помещениях Музея;

- должностными лицами Музея при личном обращении, с использованием средств телефонной связи, посредством письменных ответов должностными лицами Музея на письменные обращения получателей муниципальной услуги, в том числе по электронной почте;

- посредством размещения в сети Интернет на странице музея;

- посредством размещения в сети Интернет на Едином портале

государственных и муниципальных услуг (функций);

- посредством размещения в средствах массовой информации.

9.4. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

10. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления

муниципальной услуги и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме не предусмотрены.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных**

**процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме**

11. Исчерпывающий перечень административных процедур.

11.1. Обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

11.2. Подача заявки на получение муниципальной услуги.

11.3. Получение билета на предоставление муниципальной услуги.

11.4. Предоставление муниципальной услуги.

Перечень и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме по предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной приложением № 2 к настоящему административному регламенту.

12. Описание административных процедур.

12.1. Обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

12.1.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является устное обращение заявителя, по электронной почте

12.1.2. Обращение заявителя принимает сотрудники, ответственные за предоставление муниципальной услуги.

12.1.3. Заявитель может подать обращение:

- придя непосредственно в Музей;

- по телефону;

- по почте, в том числе по электронной почте.

Обращение содержит суть заявки, примерную дату и время получения муниципальной услуги.

При обращении заявитель получает в устной форме, по электронной почте справочную информацию о содержании муниципальной услуги, правила поведения в Музее и т. д.

Ожидание получения информации заявителем не может превышать 15 минут.

12.1.4. Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги и графиком работы Музея.

12.1.5. Результатом административной процедуры является ответ на обращение заявителя.

12.1.6. Обращения заявителей не фиксируются.

12.2 Подача заявки на получение муниципальной услуги.

12.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является подача заявки заявителем на получение муниципальной услуги.

12.2.2. Заявку заявителя принимают сотрудники, ответственные за предоставление муниципальной услуги.

12.2.3. Заявка может быть подана:

- при непосредственном обращении в Музей, в устной или письменной форме;

- по телефону;

- по электронной почте.

Заявка должна содержать тему, точную дату и время, форму, количество заявителей.

12.2.4. При подаче заявки заявитель получает в устной или письменной форме подтверждение о приеме заявки, справочную информацию о содержании муниципальной услуги, правилах поведения в Музее и др.

12.2.5. Ожидание заявителем подтверждения о приеме заявки не может

превышать 1 дня.

12.2.6. Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной

услуги и графиком работы Музея.

12.2.7. Результатом административной процедуры является прием заявки.

12.3. Получение билета на предоставление муниципальной услуги.

12.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является получение билета на предоставление муниципальной услуги.

12.3.2. Заявитель получает билет у специалиста Музея. Ожидание заявителем получения билета не может превышать 15 минут.

12.3.3. Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги, графиком работы Музея.

12.3.4. Результатом административной процедуры является получение билета на предоставление муниципальной услуги.

12.3.5. Результат выдачи билетов фиксируется в ежемесячных отчетах по корешкам использованных билетов.

12.4. Предоставление муниципальной услуги.

12.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является предъявление билета на предоставление муниципальной услуги ответственным сотрудникам Музея для получения муниципальной услуги.

12.4.2. Муниципальную услугу предоставляет специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги.

12.4.3. Содержание предоставления заявителю муниципальной услуги.

На основании билета заявитель может:

- самостоятельно осматривать экспозиции, выставки без ограничения времени, в пределах режима работы Музея;

- пользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием в течение 45 минут в экскурсионной группе не более 30 человек;

- посетить плановое музейное мероприятие продолжительностью от 45 минут до 1 часа 30 минут;

- воспользоваться информационно-справочным обслуживанием продолжительностью от 10 минут до 30 минут;

- заказать объемный информационно-справочный материал, с выдачей информации в сроки, согласованные со специалистом музея, от 3 дней до 30 дней.

12.4.4. Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги, графиком работы Музея, предъявленным билетом.

12.4.5. Результатом административной процедуры является получение заявителем муниципальной услуги.

2.4.6. Фиксация результата предоставления муниципальной услуги производится ежемесячно способом подсчета фактически отображенных данных в журналах «Учета экскурсий и посетителей», «Учета лекций», «Учета посещений массовых мероприятий», «Учета выставок».

13. Административная процедура формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в

предоставлении муниципальной услуги.

13.1. Межведомственные запросы для предоставления Музеем муниципальной услуги не предусмотрены.

14. Порядок осуществления в электронной форме следующих

административных процедур.

14.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге. Информация о муниципальной услуге размещена на официальном сайте Администрации Дмитровского района Орловской области

К информации относятся следующие сведения:

- адрес, номер телефона, адрес электронной почты Музея;

- режим работы Музея;

- иные сведения.

14.2. Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием такого запроса и документов.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме не осуществляется.

14.3. Получение заявителем сведений о ходе выполнении запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление сведений заявителю о ходе выполнения запроса Музеем не предусмотрено.

14.4. Взаимодействие Музея с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в том числе порядок и условия такого взаимодействия.

Взаимодействия Музея с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями не предусмотрено.

14.5. Получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено законом.

Результат предоставления муниципальной услуги в электронной форме не предусмотрен.

14.6. Иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

**4. Формы контроля над предоставлением муниципальной услуги.**

15. Порядок осуществления текущего контроля над соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц Музея, определенных административными процедурами, осуществляет директор Музея. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется директором Музея. Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав лиц, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Музея. Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Музея, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Текущий контроль осуществляется посредством внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководством Музея, путем оперативного выяснения хода предоставления муниципальной услуги специалистом Музея в соответствии с положениями настоящего Регламента.

Внешний контроль осуществляют отдел культуры и архивного дела Дмитровского района Орловской области, органы прокуратуры и другие государственные и муниципальные контролирующие органы путем проведения проверок.

16. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля над полнотой и качеством предоставления

муниципальной услуги.

Плановые и внеплановые проверки осуществляются отдел культуры и архивного дела Дмитровского района Орловской области, Управлением культуры и архивного дела Орловской области и другие контролирующие органы. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур. При организации проверок учитываются жалобы и заявления заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц музея, участвующих в предоставлении муниципальной услуги. Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается проверяющими органами.

По требованию проверяющих органов ответственные исполнители, а также иные должностные лица, совершающие предусмотренные Регламентом действия, дают устные или письменные объяснения, предоставляют документы и материалы, связанные с конкретными письменными запросами заявителей. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

17. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги. Должностные лица Музея, уполномоченные принимать участие в

предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка предоставлении муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц музея закрепляется в их

должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего

законодательства.

18. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в музей, отдел культуры и архивного дела Дмитровского района Орловской области, индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, требований Регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц Музея нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны объединений граждан и организаций осуществляется в случае представления этими объединениями и организациями интересов своих членов - граждан, являющихся заявителями при предоставлении муниципальной услуги, путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц Музея нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий**

**(бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц.**

19. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставлении муниципальной услуги.

В случае выявления нарушений прав заявителей муниципальной услуги, в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в отдел культуры и архивного дела Дмитровского района Орловской области. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно- телекоммуникационной сети Интернет, единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Действия (бездействия) должностного лица могут быть обжалованы в досудебном порядке. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента регистрации такого обращения.

В случае обжалования отказа органа исполнительной власти, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок

или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесения заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, в соответствие с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 ФЗ-133 от 28.07.2012 г. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющую муниципальную услугу по собственной инициативе. По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься, локальные акты, которые не могут противоречить положениям настоящего административного регламента.

20. Предмет досудебного (внесудебного) порядка обжалования. Заявитель имеет право обратиться с жалобой в соответствии с действующим законодательством, в следующих случаях:

1) нарушение порядка принятия запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение порядка предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не

предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

21. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения.

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то

ответ на обращение не даётся. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

22. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Музей. Жалобы на решения, принятые руководителем Музея, рассматриваются в отделе культуры и архивного дела Дмитровского района Орловской области.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

23. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии), если иное не предусмотрено законом.

При отказе в предоставлении муниципальной услуги заявитель имеет право обратиться с обращением, жалобой, заявлением:

- к директору Музея;

- в отдел культуры и архивного дела Дмитровского района Орловской области.

Жалоба может быть направлена по почте, по электронной почте, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

24. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

Жалоба, поступившая в Музей или в отдел культуры и архивного дела Дмитровского района Орловской области подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Музея, должностного лица в приеме документов у заявителя в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

25. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы директор Музея или отдел культуры и архивного дела Дмитровского района Орловской области принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

к Административному регламенту по предоставлению

муниципальной услуги «Публичный показ

музейных предметов, музейных коллекций»

муниципальным бюджетным учреждением

«Дмитровский Историко-Этнографический Музей»

***РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА***

***заявления по предоставлению муниципальной услуги,***

***в части подачи заявителем предварительной заявки на обзорные,***

***тематические экскурсии, проводимые***

***муниципальным бюджетным учреждением***

***«Дмитровский Историко-Этнографический Музей»***

Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать должность руководителя Музея)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается ФИО руководителя Музея)

От кого:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического

лица, указывается полностью, без сокращений)

Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать местонахождение юридического лица, физического лица

(фактический адрес)

Телефон / факс:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать номер телефона \ факса, с указанием федерального кода)

e-mail:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать адрес электронной почты)

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**на осуществление предварительной записи на обзорные, тематические**

**экскурсии, проводимые муниципальным бюджетным учреждением**

**«Дмитровский Историко-Этнографический Музей»**

Прошу Вас записать на обзорную, тематическую экскурсию (нужное

подчеркнуть) на тему:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать соответствующее мероприятие,

выбранное в соответствии с формой музейного обслуживания)

группу (индивидуальное посещение) в составе: \_\_\_\_\_\_\_ человек,

запланированную к проведению в \_\_\_\_\_ часов «\_\_\_\_» \_\_\_\_20 \_\_года.

О принятом в отношении настоящей заявки решении прошу сообщить мне

(нужное подчеркнуть): почтовым сообщением, сообщением по электронной

почте, по телефону, факсимильной связью.

Подпись заявителя

(получателя):

(подпись) (расшифровка подписи)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение № 2

к Административному регламенту по предоставлению

муниципальной услуги «Публичный показ

музейных предметов, музейных коллекций»

муниципальным бюджетным учреждением

«Дмитровский Историко-Этнографический Музей»

**БЛОК-СХЕМА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»**

Обращение заявителя в учреждение с целью посещения либо подача заявки на предварительную запись на обзорные, тематические экскурсии экскурсиифизических лиц

Предоставление билета или регистрация заявки с последующим предоставлением билетов

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**к проекту Административного регламента**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»**

**муниципальным бюджетным учреждением**

**«Дмитровский Историко-Этнографический Музей»**

Проект Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» муниципальным бюджетным учреждением «Дмитровский Историко-Этнографический Музей» разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Администрации Дмитровского района от 14.09.2020 № 420 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией Дмитровского района Орловской области».

Административный регламент (далее - Регламент) устанавливает последовательность и сроки административных процедур (действий) и (или) принятия решений по предоставлению муниципальной услуги, осуществляемые по запросу заявителя. Регламент разработан в целях повышения качества, доступности и прозрачности предоставления муниципальной услуги по предоставлению музейных услуг на территории Дмитровского района Орловской области, и определяет порядок взаимодействия с потребителями при предоставлении муниципальной услуги. Основными принципами предоставления муниципальной услуги являются:

- правомерность предоставления муниципальной услуги Музеем, а также предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги иными организациями;

- заявительный порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги;

- правомерность взимания с заявителей платы за предоставление услуг;

- открытость деятельности Музея, предоставляющего муниципальную

услугу;

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги;

- возможность получения муниципальной услуги в электронной форме, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

При разработке административного регламента Музеем предусмотрена оптимизация (повышение качества) исполнения муниципальной услуги, в том числе:

а) упорядочение административных процедур и административных действий;

б) устранение избыточных административных процедур и избыточных административных действий;

в) возможное сокращение срока исполнения муниципальной функции, если такое сокращение не снижает качества исполнения муниципальной функции, так же срока выполнения отдельных административных процедур и административных действий в рамках исполнения муниципальной функции.

Исполнитель муниципальной функции, осуществляющий подготовку административного регламента, может установить в административном регламенте сокращенные сроки исполнения административных процедур и административных действий в рамках исполнения муниципальной функции по отношению к соответствующим срокам, установленным законодательством;

г) ответственность должностных лиц за несоблюдение ими требований административного регламента при выполнении административных процедур и административных действий.

В административном регламенте определены:

- общие положения;

- стандарт предоставления услуги;

- состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур и административных действий, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур и административных действий в электронной форме;

- порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) исполнителя муниципальной услуги, а так же должностных лиц.

Директор муниципального бюджетного учреждения

«Дмитровский Историко-Этнографический Музей» Н. С Анисина