АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа населения к музейным коллекциям – индивидуальный осмотр»

1. Общие положения.

Наименование административного регламента предоставления услуги и цель его разработки: Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги (в дальнейшем – услуга) Муниципальным казенным учреждением культуры «Балаганский историко-этнографический музей имени А.С. Башинова» определяет порядок, сроки, последовательность действий предоставления услуги, стандарт предоставления услуги, формы контроля над исполнением регламента, досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего услугу. Настоящий регламент разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления услуги.

Основные понятия, используемые в регламенте: нет

Круг заявителей:

- физические лица (граждане), независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений;
- юридические лица.

Наименование органа, предоставляющего услугу: Муниципальное казенное учреждение культуры «Балаганский историко-этнографический музей имени А.С. Башинова»

Ответственное лицо: руководитель

Место нахождения органа, предоставляющего услугу: 666391, Иркутская область, р.п.Балаганск, ул.Дворянова,15.

График работы учреждения: ежедневно с 10.00ч. до 19.00ч. Перерыв на обед с 14.00ч. до15.00ч., выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон: (39548) 50-8-24

Электронный адрес e-mail: balagansky.muzej@yandex.ru

Официальный сайт в сети Интернет: adminbalagansk.ru

2. Стандарт Услуги

Наименование услуги: Предоставление доступа населения к музейным коллекциям – индивидуальный осмотр.

Наименование органа, предоставляющего услугу: Муниципальное казенное учреждение культуры «Балаганский историко-этнографический музей имени А.С. Башинова» (в дальнейшем – Музей)

Результат предоставления услуги: индивидуальный осмотр.

Срок предоставления услуги: от 15 минут до 30 минут, с момента начала осмотра.

Правовые основания для предоставления услуги:

- Федеральный Закон № 210-ФЗ от 27 июля 2010г «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 2.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"
- Закон РФ № 3612-1 от 09.10.1992г «Основы Законодательства РФ о Культуре»;
- Федеральный Закон от 26.05.1996г. №54-ФЗ «О Музейном Фонде РФ и Музеях в РФ»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 г. N 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
- Закон Иркутской области от 18.07.2008г №45-03 «О музейном Деле в Иркутской области»;
- Устав МКУК «Балаганский историко-этнографический музей имени А.С.Башинова»;
- другие законы и нормативные акты РФ и Иркутской области, решения органов местного самоуправления, приказы учредителя, локальные нормативные акты Музея и настоящий регламент.

Перечень документов, предоставляемых заявителем в обязательном порядке: билет (приложение 1).

Перечень оснований для отказа в оказании услуги:

- обращение на получение услуги содержит некорректные или нецензурные выражения;

- отказ самого заявителя от услуги;
- нарушение Правил посещения Музея;
- нахождение заявителя услуги в помещении Музея в состоянии нарко- или алкогольного опьянения.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги: 6 или 12 рублей, в соответствии с Положением о платных услугах «МКУК БИЭМ».

Максимальный срок ожидания в очереди при заявке на получение услуги не может превышать 10 минут рабочего времени.

Срок регистрации запроса заявителя на получение услуги: в течение 1 рабочего дня после получения запроса.

Требования к помещениям Музея, в которых предоставляется услуга:

Музей должен находиться в удобно расположенном месте относительно центральных дорог поселения и транспортных стоянок.

На видном месте должна быть вывеска с наименованием Музея. Режим работы должен находиться в общедоступных местах учреждения. Должен быть информационный стенд о работе Музея.

Помещение Музея должно соответствовать запросам населения: быть уютным, чистым, эстетично оформленным. Музей должен быть обеспечен средствами пожарной безопасности, оснащен охранно-пожарной сигнализацией, инструкциями безопасности и планом эвакуации. Освещение, влажность и температура должны соответствовать нормам внутримузейного общепринятого режима. Кроме того, они должны быть оснащены материально-техическими средствами, оборудованием для размещения экспонатов в экспозициях.

Показатели качества услуги:
- достоверность предоставляемой информации;
- полнота информирования заявителей;
- оперативность предоставления услуги.

3. Административные процедуры предоставления услуги

Последовательность действий предоставления услуги:
- обращение заявителя о предоставлении услуги;
- приобретение билета на получение услуги;

Перечень решений в рамках административного действия:
- принять к исполнению;
- отказать по причинам, указанным в перечне оснований для отказа в оказании услуги;

Заявителю предлагается оставить верхнюю одежду и ручную кладь вне экспозиций (в месте, отведенном под гардероб), предложить надеть бахилы (в весенний и осенний периоды года), предложить ознакомиться с Правилами посещения Музея и другой информацией на информационном стенде. После этого приступают к осмотру по заданному маршруту. Посетитель не может быть предоставлен сам себе, т е. остаться без внимания сотрудника музея, который обязан быть предупредительным, и обязан ответить на 3 вопроса посетителя. Продолжительность предоставления Услуги не может превышать 1 час 30 минут. По окончании осмотра посетители имеют право испросить книгу отзывов и оставить письменно свои впечатления и пожелания.

4.Форма контроля над исполнением административного регламента.

Контроль за исполнением муниципальной услуги осуществляется заместителем мэра по социально-культурным вопросам и начальником Управления культуры путем проведения проверок деятельности МКУК «Балаганский историко-этнографический музей имени А.С.Башинова» планово - 1 раз по итогам года, внепланово в случае поступления жалобы на действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу.

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых в ходе предоставления муниципальной услуги. С жалобой заявитель может обратиться:

- в администрацию Балаганского района на имя заместителя мэра по социально-культурным вопросам;
- в Управление культуры Балаганского района на имя начальника Управления культуры.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может быть:

1) решение сотрудников музея об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

2) требование предоставления документов, не предусмотренных административным регламентом;

3) нарушение сроков административных процедур, установленных административным регламентом;

4) не соблюдение сотрудниками Музея норм служебной этики, некорректное поведение по отношению к заявителю.

Не подлежат рассмотрению письменные жалобы, в которых:

не указана фамилия обратившегося гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст не поддается прочтению.

Заявитель вправе обратиться с жалобой в письменной (устной) форме лично, через своего законного представителя или направить жалобу по почте, в электронной форме.

В ходе досудебного (внесудебного) обжалования гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения;

4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

Письменная жалоба, поступившая в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня ее регистрации.

Устная жалоба рассматривается в день обращения. При невозможности рассмотрения жалобы в день обращения, от заявителя принимается письменная жалоба.

Личный прием граждан проводится:

Заместитель мэра по социально-культурным вопросам
Среда с 09.00-13.00, с 14.00-18.00

начальник Управления культуры
среда с 09.00-13.00, с 14.00-18.00

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на информационном стенде «МКУК БИЭМ», на официальном сайте в Интернете.

По результатам рассмотрения письменной жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований гражданина и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется гражданину.

В ходе личного приема заявителю даются разъяснения по существу поставленных им вопросов, принимаются меры по восстановлению нарушенного права.