

Приложение  
К Постановлению Главы  
Администрации г.о. Звенигород  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
№ \_\_\_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**по предоставлению муниципальной услуги**  
**«Предоставление музейных услуг»**  
**Муниципальным учреждением**  
**«Музей С.И. Танеева в Дютькове»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Заявителем муниципальной услуги являются юридические лица независимо от организационно-правовой нормы, физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, религиозной принадлежности (далее – Заявитель).

**2. Стандарт качества**

**Муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг»**

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление музейных услуг».

2.2. Наименование исполнителя муниципальной услуги. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным учреждением «Музей С.И. Танеева в Дютькове» (далее – Музей).

2.3. Структура муниципальной услуги:

- Организация индивидуальных и экскурсионных посещений экспозиций и выставок;
- Проведение культурно-массовых мероприятий;
- Организация выставок;
- Проведение лекций.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед.

2.4.2. В зависимости от пожеланий Заявителя муниципальной услуги и режима работы музея она может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный Заявителем муниципальной услуги по согласованию с Музеем.

2.4.3. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут с момента обращения Заявителя.

2.4.4. Обслуживание заявителей производится в следующие сроки:

- экскурсионное обслуживание – 2 академических часа;
- массовые мероприятия – от 60 минут.

## 2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
- Федеральный закон от 13.07.2001 № 98 «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О статусе Героев Советского Союза, Героев РФ и полных кавалеров ордена Славы»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";
- Устав муниципального образования «Городской округ Звенигород»;
- Положение об Управлении образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью;
- Устав учреждения.

## 2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги Заявителю необходимо предоставить кассовый чек, приобретенный в Музее, с указанием цены.

2.6.2. Для предоставления льготной и бесплатной муниципальной услуги Заявитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготу, действующий на момент посещения Музея (пенсионное удостоверение, студенческий билет, удостоверение ветерана и др.).

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

## 2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. В предоставлении услуги может быть отказано, если:

- 1) заявителем нарушены Правила пользования Музеем;
- 2) заявителем не оплачены или нарушены сроки оплаты муниципальной услуги;
- 3) запрос заявителя на предоставление услуги не соответствует профилю Музея;
- 4) заявителем причинён ущерб Музею;
- 5) заявитель обратился в дни и часы, в которые Музей закрыт для посещения.
- 6) заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 7) заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) экспонатов музейного фонда, имущества и одежды других посетителей;

8) заявитель производит противоправные и общественно опасные действия, способные причинить ущерб имуществу Музея и другим потребителям услуги;

9) заявитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, пакеты и т.п.);

10) заявитель нарушает правила посещения музея.

2.9. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Муниципальная услуга оказывается на платной основе согласно Прейскуранту, утвержденному директором Музея, утвержденному Советом депутатов городского округа Звенигород.

2.9.2. Освобождены от взимания входной платы приказом директора Музея на основании регламентирующих документов: ст. 12 Федерального закона от 23.06.1999 № 115-ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановления Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет», Федерального закона от 13.07.2001 № 98 «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О статусе Героев Советского Союза, Героев РФ и полных кавалеров ордена Славы»

1) 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 дошкольного возраста; инвалиды труда I и II групп; воины-интернационалисты; сотрудники всех музеев; престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах для инвалидов и престарелых;

2) лица, не достигшие 18 лет - один раз в месяц (каждый второй четверг) на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 г. № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

Музейное обслуживание без взимания входной платы или бесплатно осуществляется при условии предъявления документа, подтверждающего льготы.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

2.10.1. Время ожидания начала экскурсии Заявителем не должно превышать 15 минут.

2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736, требованиям пожарной безопасности и охраны труда.

2.11.2. Экспозиционно-выставочные помещения должны иметь достаточную площадь, соответствовать нормам освещенности, температурно-влажностного режима, оснащены техническими средствами и оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены услугами охраны и средствами пожарной безопасности.

2.11.3. Музей должен быть обеспечен площадями для хранения музейного фонда.

2.11.4. Здание Музея должно быть снабжено системой указателей.

2.11.5. Помещения Музея должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

2.11.6. В помещениях Музея должна быть предусмотрена зона приема посетителей (входная зона).

2.11.7. Музейные экспозиции должны быть обеспечены четкими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора.

2.11.8. В помещении Музея должна находиться медицинская аптечка.

2.11.9. Музей должен по требованию посетителей (заявителей) предоставлять книгу отзывов и предложений.

2.11.10. При входе в Музей должна находиться информационная табличка (вывеска).

2.12. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. В Музее на видном месте должна быть размещена следующая информация о Музее:

- 1) извлечение из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению Услуги;
- 2) текст административного регламента;
- 3) перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги;
- 4) схема размещения справочных служб и консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;
- 5) порядок получения справок и консультаций;
- б) местонахождение и контактные телефоны органов местного самоуправления городского округа Звенигород, осуществляющего контроль за предоставлением Услуги;
- 7) перечень должностных лиц, ответственных за предоставление Услуги;
- 8) блок-схема последовательности предоставления Услуги;
- 9) перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;
- 10) порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
- 11) результаты оказания Услуги и порядок выдачи заявителю соответствующих документов.

2.12.2. По требованию Заявителей им должен быть предоставлен для ознакомления Устав Музея.

2.12.3. Информация о месте нахождения и графике работы Музея:

Муниципальное учреждение «Музей С.И. Танеева в Дютькове:

Адрес Музея: Московская область, г. Звенигород, микрорайон Дютьково, д.23а;

График работы Музея: Среда-Воскресенье с 10.00 до 17.00.

Выходные дни – Понедельник, вторник;

Тел. 8 916 492 53 63.

Адрес электронной почты Музея: [sit.dutkovo@yandex.ru](mailto:sit.dutkovo@yandex.ru)

2.12.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги производится:

- 1) По телефону;
- 2) По письменным обращениям;
- 3) Посредством личного обращения заявителя.

2.12.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефон-

ный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве принявшего телефонный звонок.

2.12.6. При отсутствии возможности у должностного лица, принявшего обращение по каналам телефонной связи, самостоятельно ответить на поставленные вопросы по предоставлению муниципальной услуги, обращение должно быть переадресовано (переведено) на другое должностное лицо или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.12.7. В случае личного обращения заявителя во время работы Музея работники Музея в вежливой форме должны предоставить необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

2.12.8. Время ожидания потребителей консультации не должно превышать 5 минут.

2.12.9. При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения.

2.12.10. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на [www.zvenigorod.ru](http://www.zvenigorod.ru).

2.12.11. Информация о деятельности Музея, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться не реже одного раза в год.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- 1) равные права и возможности по получению муниципальной услуги;
- 2) доступность информации о порядке и способах получения муниципальной услуги для заявителей;
- 3) режим работы Музея, обеспечивающий возможность подачи заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги в течение всего рабочего дня;
- 4) возможность выбора способа обращения и получения муниципальной услуги;
- 5) комфортность ожидания в очереди при подаче запроса;
- 6) выдача заявителю информации в установленный настоящим Административным регламентом срок (своевременность оказания);
- 7) количество жалоб на действия или бездействие должностных лиц Музея.

2.12.12. При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- 1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;
- 2) результативность (эффективность) предоставления услуги:
  - материальная, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги на основании индикаторов качества услуги;
  - нематериальная, оцениваемая косвенным методом, в том числе, путём проведения социальных опросов; при этом должен быть обеспечен приоритет потребителя в оценке качества муниципальных услуг.

2.12.13. Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги.

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора
1.	Индикатор результативности: - выполнение плана оказания муниципальной услуги	Не менее 100%

2.	Индикатор обратной связи с получателями муниципальной услуги	Не более 2-х жалоб на 10000 оказанных услуг

2.13. Иные обязательные требования к оказанию муниципальной услуги.

2.13.1. Экскурсионная группа должна составлять не более 20 человек.

2.13.2. Музей должен обеспечить наличие места, где посетители могут оставить верхнюю одежду и вещи.

### **3. Состав и последовательность административных процедур**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) Прием и регистрация заявителя муниципальной услуги;
- 2) Проведение экскурсий.

Блок-схема последовательности административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

3.2. Прием и регистрация заявителя муниципальной услуги.

3.2.1. Содержание административного действия:

- 1) Ознакомление заявителя с тарифами на платные услуги;
- 2) Предоставление документов, дающих право на предоставление льготной или бесплатной муниципальной услуги;
- 3) Принятие заявки на предоставление муниципальной услуги от заявителя;
- 4) Согласование сроков предоставления муниципальной услуги
- 5) Оплата муниципальной услуги: приобретение кассового чека с указанием цены.

3.2.2. Максимальный срок выполнения действия составляет не более 10 минут.

3.2.3. При установлении фактов отсутствия необходимых документов сотрудник музея уведомляет заявителя о наличии препятствия для предоставления льготной или бесплатной муниципальной услуги.

3.2.4. При несогласии предоставить все необходимые документы для предоставления льготной или бесплатной муниципальной услуги Музей отказывает заявителю в предоставлении услуги.

3.2.5. Заявитель имеет право оформить заявку на предоставление муниципальной услуги по телефону.

3.2.6. Результатом административного действия является выдача заявителю документа (кассового чека), подтверждающего право на предоставление муниципальной услуги.

3.3. Основанием для начала проведения экскурсии является приобретение кассового чека.

3.3.1. Содержание административного действия: сотрудник музея проводит обзорные и тематические экскурсии (для групп не более 20 человек). Заявитель имеет возможность самостоятельного просмотра экспозиций и выставок, а также в сопровождении экскурсовода. Максимальный срок выполнения действия составляет два академических часа.

3.3.2. Время ожидания начала экскурсии заявителем муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

3.3.3. При нарушении Правил пользования музеем во время экскурсии экскурсовод или научный сотрудник имеет право отказать получателю в получении услуги.

3.3.4. Результатом административного действия является проведение экскурсии.

#### **4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Лица, осуществляющие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, несут ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте. Ответственность за сроки и порядок исполнения административной процедуры закрепляется в должностных инструкциях.

4.2. Руководитель Музея несёт ответственность за реализацию положений настоящего Административного регламента в возглавляемом учреждении.

4.3. Музей должен иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг нормативным документам в области культуры и искусства. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4.4. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет Управление образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальной услуг стандартам качества.

4.5. Работа Музея в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

4.6. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

4.7. Проведение плановых проверок осуществляется специалистами Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью.

4.8. Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, которые утверждаются начальником Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью. Проведение планового контроля за деятельностью Музея осуществляется не чаще одного раза в год.

4.9. В ходе внеплановых проверок осуществляется проверка соблюдения срока и порядка исполнения административной процедуры по конкретному обращению заявителя.

4.10. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Акт подписывается должностным лицом, назначенным ответственным приказом Начальника Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью, и представляется начальнику Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью. По результатам контроля в случае выявления нарушений прав заявителя осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности.

#### **5. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемых им решений**

## при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц и специалистов учреждения в досудебном порядке.

5.2. В случае, если заявитель не получил информацию в установленном настоящим Административным регламентом порядке, он обращается к руководителю Музея, осуществляющего предоставление муниципальной услуги или начальнику управления культуры.

5.3. Заявители могут обжаловать в досудебном порядке действия или бездействие должностных лиц:

- специалистов Музея – руководителю Музея;
- специалистов Музея – начальнику Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью.
- Руководителя Музея, заместителя начальника управления культуры – начальнику Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью.
- Начальника Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью – Главе администрации городского округа Звенигород.

Заявители вправе обратиться с жалобой на действия или бездействие должностных лиц, специалистов к любому из вышеуказанных должностных лиц, в подчинении которого находится ответственное лицо за предоставление муниципальной услуги.

5.4. Заинтересованные лица могут направить обращение (жалобу) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, письменно на имя начальника Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью по адресу: город Звенигород, ул.Ленина, д.28; по телефонам: (495)597-12-25, (495)597-12-80.

5.6. Ответственным за приём и организацию работы с жалобами, поступившими в адрес управления культуры является лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью.

5.7. Начальник Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью проводит приём заявителей, обратившихся с жалобой, лично либо назначает лицо, ответственное за приём таких заявителей. График работы: понедельник – пятница, с 8:30 ч. до 17:30 ч.

5.8. Должностное лицо, осуществляющее запись заявителей на приём, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.

5.9. Обращение (жалоба) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, подаётся в произвольной форме. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество (наименование юридического лица, фамилия, имя отчество руководителя), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Если в письменном обращении не указаны фамилия (наименование юридического лица, фамилия имя отчество руководителя) заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

5.10. Порядок приёма жалобы для рассмотрения осуществляется в порядке, установленном частью 2 статьи 8 Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.10. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя, об отказе в удовлетворении жалобы.



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

5.13. Срок рассмотрения жалобы с учётом возможности приостановления её рассмотрения определяется в соответствии со статьей 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.14. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы определён в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.15. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Приложение  
К Административному регламенту  
предоставления Муниципальной услуги  
«Предоставление музейных услуг»

**БЛОК-СХЕМА**  
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ  
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУЗЕЙНЫХ УСЛУГ»

