



Регламент

Муниципального бюджетного учреждения
«Княжпогостский районный историко-краеведческий музей»
предоставления муниципальной услуги
« По публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа,
воспроизведения в печатных изданиях,
на электронных и других видах носителей,
в том числе в виртуальном режиме»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящий регламент предоставления муниципальной услуги « По публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме» разработан для улучшения качества и доступности муниципальной услуги, оказываемой посетителям музея, в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей (получателей муниципальной услуги)

Получателями (заявителями) муниципальной услуги выступают любые юридические и физические лица.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения музея: 169200 Коми Республика Княжпогостский район г. Емва, ул. Дзержинского, д. 74.

Время работы: с 10 - 18 час.; обед с 13- 14 час.; суббота – с 10 до 16 час.; выходные дни – воскресенье, понедельник.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на час.

1.3.2. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

- непосредственно в музейном учреждении;
- в отделе культуры, физической культуры и спорта МР «Княжпогостский»;
- с использованием телефонной связи.;
- с использованием сайта МБУ «Княжпогостский районный историко-краеведческий музей»

1.3.3. Исполнителем муниципальной услуги является муниципальное бюджетное учреждение «Княжпогостский районный историко-краеведческий музей», расположенное на территории муниципального образования муниципального района «Княжпогостский».

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Публикация музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме».

2.1.1. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- индивидуальное посещение стационарных экспозиций, передвижных и других временных выставок;
- экскурсионное и лекционное обслуживание посетителей;
- публикация музейных предметов и музейных коллекций в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей;
- проведение научно-практических конференций и публикации результатов научно-исследовательской работы;
- подготовка и проведение тематических культурно-просветительских мероприятий;
- популяризация деятельности музея и музейных коллекций в средствах массовой информации;
- сохранение, пополнение и научная обработка музейных фондов;

- знакомство посетителей музея с культурой и историей города Емва, Княжпогостского района, Республикой Коми и России в целом через организацию экспозиций, выставок, культурно-просветительских мероприятий, популяризацию объектов культурного наследия.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги являются посещения выставок, экспозиций, доступ граждан к культурным ценностям и информационным ресурсам музея, удовлетворение духовных и культурных запросов получателей услуги.

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

2.2.1. МБУ «Княжпогостский районный историко-краеведческий музей» администрации муниципального района «Княжпогостский»

2.3. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Предоставление услуги производится стационарно не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день со вторника по пятницу и 6 часов в субботу без технических перерывов, за исключением выходных и праздничных дней.

2.3.2. Услуга предоставляется в сроки, установленные Планом работы музея на соответствующий период (месяц, год), утвержденным директором музея и согласованным с зав. отделом культуры, физической культуры и спорта администрации муниципального района «Княжпогостский».

2.3.3. В случае изменения расписания работы музея необходимо публично известить посетителей в стенах музея и в средствах массовой информации об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем 7 дней до вступления в силу таких изменений.

2.4. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Предоставление услуг музея по данному регламенту осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 9 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральным законом от 26 мая 1996 года №54-ФЗ «О музейном фонде и музеях в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 06 января 1999 года №7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;

- Федеральным законом от 25 июня 2002 года №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных муниципальных услуг»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года №179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном Каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08 декабря 2009 года №842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;

- Приказом Министерства культуры от 29.07. 2011 года №385 «Об утверждении базового перечня государственных (муниципальных) услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными (муниципальными) учреждениями культуры и образовательными учреждениями в сфере культуры Республики Коми»;

- Приказом отдела культуры, физической культуры и спорта администрации муниципального района «Княжпогостский» от 30 декабря 2011 года № 85-од «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, оказываемых учреждениями культуры на территории муниципального района «Княжпогостский»;

- Уставом МБУ «Княжпогостский районный историко-краеведческий музей», утвержденным 12 января 2012 года;

- Инструкцией по учету и хранению в музейных учреждениях» (1985);

- Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации 01 ноября 1994 года №736);

- настоящим регламентом.

2.5. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- заявка получателя услуги, оформленная по рекомендуемой форме, установленной регламентом (Приложение №1);

2.5.1. Основанием для предоставления услуг является приобретение билетов или предоставление документов, дающих право на льготное посещение.

2.5.2. Для посещения музея (экскурсия, лекция, беседа и др.) получателю муниципальной услуги необходимо приобрести билет и предъявить его сотруднику при входе в экспозиционные залы.

2.6. Перечень оснований отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.6.1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

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

- нарушение правил поведения в музее получателем муниципальной услуги;

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

- противоправные и общественно опасные действия заявителя, способные причинить ущерб имуществу музея и другим получателям муниципальной услуги;

- обращение с целью получения услуги в дни и часы, когда музей закрыт для посещения;

- окончание рабочего дня в музее и прием его под охрану;

2.6.2. Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении 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.

2.7. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги и способы ее взимания.

2.7.1. Муниципальная услуга оказывается на платной основе согласно тарифам, утвержденным директором учреждения и согласованными с учредителем.

2.7.2. Освобождаются от взимания входной платы (на основании регламентирующих документов: Федеральным законом от 5 мая 1992 года №431-ФЗ «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»; Федеральным законом от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; Федеральным законом от 12.01.1995 года (ред. от 06.05.2010 года) №5-ФЗ «О ветеранах»; постановления Правительства РФ от 12.11.1999 №1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет») следующие категории посетителей:

- участники и инвалиды Великой Отечественной войны; инвалиды труда 1 и 2 группы; воины-интернационалисты; многодетные семьи; сотрудники всех музеев; престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах для инвалидов и престарелых при наличии удостоверения;

- почётные дарители музейных предметов в течение месяца со дня передачи в дар музею;

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

- дети дошкольного возраста в порядке индивидуального посещения в сопровождении совершеннолетних граждан;

- лица, не достигшие 18 лет имеют право на бесплатное посещение музеев 15 числа каждого месяца.

2.7.3. Свободный (бесплатный) вход в музей осуществляется для всех групп посетителей в Международный день музеев, 18 мая. Для определенных категорий посетителей бесплатное посещение музеев осуществляется по согласованию с учредителем.

2.7.4. Посетители, имеющие право на получение муниципальной услуги на бесплатной основе или с частичной оплатой, представляют документ, подтверждающий наличие соответствующей льготы.

2.8. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.8.1. Для работы в музее должны быть оборудованы компьютерные и рабочие места для сотрудников, иметься в наличии копировально-множительная техника, средства связи – телефон.

2.8.2. Для осуществления своей деятельности музей, как муниципальное учреждение культуры имеет, разрешения органов Государственного пожарного надзора, Роспотребнадзора.

2.8.3. МБУ «Княжпогостский РИКМ» открыт для посещения круглогодично. График работы музея расположен у входной двери в здание, прейскурант - в фойе музея.

2.8.4. Во все сезоны года музей обеспечивает чистоту и порядок в экспозиционных залах, а также на прилегающей к ним территории. В зимнее время крыльцо музея очищается от снега, льда и мусора. В летний сезон территория музея подметается, клумбы облагораживаются. В осенне-весенний период территория возле музея подметается.

2.8.5. Согласно инструкции 1985 года по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР, в помещениях музея города соблюдается температурно-влажностный режим.

2.8.6. В МБУ «Княжпогостский РИКМ» в соответствии с локальными нормативными актами организовано дежурство смотрителя, который следит за соблюдением общественного порядка, сохранностью экспонатов. Для организации хранения музейных ценностей и коллекций, обеспечения безопасности музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств в музее создана система маркировки экспонатов, работает система пожарно-охранной сигнализации.

2.8.7. Работники музея должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанные с нарушением общественного порядка, обеспечивать прекращение данных нарушений.

2.8.8. Таблички с указанием номеров телефонов вызова экстренных служб, план-схема эвакуации людей из музея в случае экстренной ситуации размещены на специальном информационном стенде в фойе музея.

2.8.9. При возникновении чрезвычайной ситуации сотрудники музея должны обеспечивать свободные пути эвакуации посетителей, в первую очередь – детей младшего возраста, инвалидов, людей пожилого возраста, женщин.

2.8.10. Создание музейных экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музея. Экспозиции следует регулярно обновлять с целью привлечения клиентов разного возрастного уровня и интересов.

2.8.11. Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, повествующим обо всем доступным и грамотным языком, в конечном итоге – удовлетворять запросы получателя услуги в полноте и качестве полученной информации.

2.8.12. Размещение предметов и доступ посетителей к ним должен производиться с соблюдением рекомендаций по обеспечению сохранности экспонатов, освещенности и влажности помещений, правил демонстрации.

2.9. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Показателями доступности и качества предоставления услуги в соответствии со стандартом ее предоставления являются:

2.9.1.1. Количественные показатели (оценка работы в соответствии с нормативами):

- Общее количество посетителей музея;
- Количество музейных фондов;
- Количество массовых мероприятий;
- Количество выставок;
- Количество экскурсий;
- Каталогизация фондов;
- Количество выполненных информационных запросов и проведенных консультаций;
- Количество публикаций (научно-популярных, рекламных).

2.9.1.2. Качественные показатели:

- достоверность, четкость и полнота изложения информации;
- наглядность, удобство и доступность;
- оперативность предоставления информации.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Состав и сроки выполнения административных процедур

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- Консультирование заявителя о предоставлении муниципальной услуги: (срок выполнения процедуры: при личном обращении заявителя или обращении по телефону - не более 15 минут, при ответах на письменные запросы – не более 30 календарных дней)
- Экскурсионное обслуживание:

- продажа билета – не более 3 минут, при покупке билета вне очереди обслуживаются: беременные женщины, женщины, имеющие малолетних детей; предоставление экскурсовода и проведение экскурсии по экспозициям и выставкам (срок выполнения процедуры – не менее 30 минут).

- Посещение экспозиций и выставок без экскурсионного обслуживания:

- продажа билета не более 3 минут, при покупке билета вне очереди обслуживаются: беременные женщины, женщины, имеющие малолетних детей;

- самостоятельный осмотр посетителем музейных экспозиций и выставок (срок выполнения процедуры регламентируется режимом работы Музея);

- самостоятельный осмотр посетителем музейных экспозиций и выставок (срок выполнения процедуры регламентируется режимом работы Музея);

- Лекция, литературно-музыкальный вечер, праздник, занятия по тематическим программам:

- продажа билета или покупка и заполнение лекционной путевки (время в очереди за билетом - не более 3-х минут, при покупке билета вне очереди обслуживаются беременные женщины, женщины, имеющие малолетних детей);

- проведение лекции, литературно-музыкального вечера, занятий по тематическим программам (срок выполнения процедуры - не более 45 мин).

- Самостоятельная работа с музейным фондом:

- определение темы, интересной для посетителя (срок выполнения процедуры - не более 30 минут);

- сопровождение посетителя к главному хранителю фонда Музея (срок выполнения процедуры - не более 5 минут);

- выдача документов из фонда Музея, составление акта внутри музейной выдачи (срок выполнения процедуры – не более 2 часов);

- самостоятельная работа посетителя с документами из музейного фонда под контролем сотрудника Музея (срок выполнения процедуры регламентируется режимом работы Музея);

- прием оплаты услуг в кассе Музея в соответствии с проведенным в музее временем и утвержденным прейскурантом (срок выполнения процедуры – не более 10 минут)

- Издательская деятельность, публикация информации о музейных предметах и музейных коллекциях:

- сбор основной информации для публикаций информации о музейных предметах и музейных коллекциях (срок выполнения процедуры регламентируется планом работы Музея);

- верстка и художественно-издательское оформление публикаций (срок выполнения процедуры регламентируется планом работы Музея);

- распространение и продажа изданий (срок выполнения процедуры не ограничен).

3. 2. Последовательность выполнения административных процедур.

3.2.1. Консультирование заявителей о предоставления муниципальной услуги.

3.2.1.1. Консультирование заявителей о предоставления муниципальной услуги, в том числе о стадии, в которой находится предоставление муниципальной услуги, осуществляется:

- по письменным обращениям в адрес Музея;

- по телефону, указанному в пункте 1.3.2. раздела настоящего Регламента;

- при личном обращении заявителя или уполномоченного лица в Музей.

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

3.2.1.3. Ответы по письменным обращениям, направляются в адрес заявителя методом почтовой или электронной рассылки в срок, не превышающий 30 календарных дней с даты регистрации письменного или электронного обращения.

3.2.1.4. При консультировании по телефону сотрудник Музея, ответственный за приём заявлений и выдачу информации по предоставляемой услуге, обязан предоставить устные сведения по следующим вопросам:

- о принятии решения по конкретному заявлению,

- о сроках выдачи запрашиваемой информации.

- о процедуре предоставления муниципальной услуги;

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

Иные вопросы рассматриваются только на основании соответствующего письменного обращения.

3.2.1.5. Личные обращения заявителей или уполномоченных лиц по вопросам получения муниципальной услуги рассматриваются сотрудниками Музея в режиме работы, указанном в пункте 1.5.1 настоящего Регламента. При личном обращении в Музей заявители получают устные консультации.

3.2.1.6. Если посетитель получает информацию или консультацию при личном обращении, с ним работают сотрудники, ответственные за данное направление деятельности, на месте в соответствии с графиком работы. Ответственный сотрудник музея обязан принять все необходимые меры для формирования полного и оперативного ответа на заданные посетителем вопросы, в том числе привлекая по необходимости других сотрудников.

3.2.1.7. Если консультирование получателя услуги проходит по телефону, то оно осуществляется ответственным сотрудником в соответствии с графиком работы музея. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании музея, должности, ФИО ответственного сотрудника, принявшего звонок. При ответах на телефонные звонки ответственный сотрудник подробно, в вежливой форме информирует о предоставлении муниципальной услуги. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы запрос передается специалисту требуемого профиля.

3.2.1.8. Основными требованиями к передаче информации от лица музея являются: достоверность и полнота, чёткость в изложении, оперативность, удобство и доступность, указание на источник информации.

3.2.1.9. В случае недоразумений в процессе предоставления услуг потребитель вправе обратиться к должностному лицу – директору музея – за разъяснениями.

3.2.1.10. Если интересующая посетителя информация, полученная в музее, не удовлетворяет заявителя, то он в письменном виде может обратиться с жалобой в отдел культуры физической культуры и спорта администрации МР «Княжпогостский» по адресу: г. Емва, ул. Дзержинского д.82 . тел. 8(82139) 22473

3.2.2. Продажа билета в кассе Музея при всех видах предоставления муниципальной услуги.

3.2.2.1. При групповом посещении Музея старший экскурсионной группы приобретает в кассе музея входные билеты, которые являются основанием и формой отчетности при проведении экскурсии:

3.2.2.2. При индивидуальном посещении Музея получатель муниципальной услуги приобретает билет на ближайшее время экскурсии.

3.2.3. Предоставление экскурсовода и проведение экскурсии по экспозициям и выставкам.

3.2.3.1. Экскурсионное обслуживание предоставляется при формировании группы не менее 4 человек.

3.2.3.2. После набора группы ко времени проведения экскурсии Музей предоставляет экскурсовода.

3.2.3.3. Если набрать группу не представляется возможным, получателю муниципальной услуги предлагается самостоятельный осмотр экспозиций и выставок музея.

3.2.4. Самостоятельный осмотр получателем муниципальной услуги музейных экспозиций и выставок.

3.2.4.1. При обращении получателя муниципальной услуги для самостоятельного осмотра экспозиций сотрудник Музея проводит консультирование о местах расположения экспонатов и выставок, сопровождает посетителя к началу осмотра.

3.2.4.2. Смотритель Музея осуществляет визуальный контроль за посетителями при входе в экспозиции и выставки.

3.2.5. Проведение лекции, литературно-музыкального вечера, занятий по тематическим программам.

3.2.5.1. Регистрация посетителей культурно-образовательных мероприятий осуществляется в результате подачи заявки в музей.

3.2.5.2. В зависимости от целей и возраста аудитории занятие может в себя включать: прослушивание познавательного материала, видеопокказ, демонстрацию музейных предметов, интерактивную работу посетителей, игровые элементы и др.

3.2.5.3. После продажи билетов или приобретения экскурсионной путевки специалист Музея сопровождает получателя муниципальной услуги в лекционный зал.

3.2.6. Определение темы, интересной для посетителя, при самостоятельной работе с фондом Музея.

3.2.6.1. При обращении получателя муниципальной услуги для самостоятельной работы с музейным фондом, специалист музея в беседе определяет интересующую заявителя тему.

3.2.7. Выдача документов из фонда Музея, составление акта внутри музейной выдачи.

3.2.7.1. При наличии в фонде Музея необходимых документов (экспонатов), специалист музея сопровождает получателя муниципальной услуги к главному хранителю фондов музея.

3.2.7.2. Главный хранитель Фондов музея определяет примерное время, которое необходимо для поиска документа (экспоната), и предлагает получателю муниципальной услуги пройти в место ожидания.

3.2.7.3. После составления акта внутри музейной выдачи главный хранитель музея выдает документ (экспонат) из фонда Музея получателю муниципальной услуги для самостоятельной работы с ним.

3.2.7.4. Смотритель Музея осуществляет визуальный контроль за получателем муниципальной услуги.

3.2.8. Прием оплаты услуг в кассе Музея в соответствии с проведенным в музее временем и утвержденным прейскурантом.

3.2.8.1. После сдачи документа (экспоната) получателем муниципальной услуги главному хранителю фондов Музея, специалист Музея производит расчет оплаты.

3.2.8.2. Получатель муниципальной услуги производит оплату услуг в кассу Музея.

3.2.9. Сбор основной информации для публикаций информации о музейных предметах и музейных коллекциях.

3.2.9.1. Сотрудники музея в соответствии с планами работ и на основании, возложенных на них должностных обязанностей осуществляют подготовку комментариев, проверку достоверности информации о музейных предметах и музейных коллекциях.

3.2.10. Верстка и художественно-издательское оформление публикаций.

3.2.10.1. Верстка и художественно-издательское оформление публикаций может проводиться как собственными силами при наличии технических возможностей, так и с привлечением организаций-партнеров.

3.2.10.2. Привлечение организаций-партнеров осуществляется на основании договоров, заключенных в соответствии с действующим законодательством.

3.2.11. Распространение и продажа изданий.

3.2.11.1. Распространение и продажа изданий может производиться:

- путем бесплатной публикации на Интернет-сайте;

- путем продажи (или бесплатного распространения) в помещениях Музея, через учреждения культуры, сторонние организации на основании договоров, заключенных в соответствии с действующим законодательством

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением услуги «По публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме», соблюдения норм регламента, осуществляется директором музея и зав. отделом культуры, физической культуры и спорта администрации МР «Княжпогостский», в соответствии с законодательством Российской Федерации, Республики Коми.

4.2. Директор музея организует работу по предоставлению услуги, осуществляет контроль над ее исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов реализации муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

4.3. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов музея за качество и полноту оказываемых услуг закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Порядок и формы контроля над предоставлением услуг определяются приказом директора музея. Текущий контроль внутри учреждения культуры осуществляет директор музея, а также ответственные (кураторы) по определенному направлению деятельности.

4.5. Должностные лица, ответственные за качество и полноту оказания услуги в рамках исполнения настоящего регламента, имеют право:

— определять ход исполнения административных процедур;

— вносить предложения по оптимизации процессов в оказании муниципальной услуги;

— назначать ответственных за выполнение услуг и проведение административных действий.

4.6. Контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, служебного расследования, выявление и устранение нарушений прав заявителя, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на его обращение.

4.7. По результатам рассмотрения жалобы директором музея принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

4.8. Результаты проверок оформляются в виде докладной записки и приказа по музею.

4.9. Проверки соблюдения норм регламента, осуществляемые МБУ «Княжпогостский районный историко-краеведческий музей» могут быть плановыми (на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуг (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению потребителя.

4.10. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, а также периодичность и сроки его осуществления устанавливаются директором музея, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также должностными лицами отдела культуры, физической культуры и спорта администрации муниципального района «Княжпогостский».

4.11. Плановая проверка деятельности музея, на соответствие требованиям регламента проводится отделом культуры, физической культуры и спорта администрации муниципального района «Княжпогостский» не более 1 раза в 3 года в присутствии директора музея с предварительным уведомлением о ее проведении.

4.12. В случае выявления нарушений прав граждан (по результатам проверок проведенных отделом культуры, физической культуры и спорта) в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.13. По результатам проверок должностное лицо отдела культуры, физической культуры и спорта готовят акт о соответствии - несоответствии деятельности музея требованиям регламента. Если учреждение допустило нарушение регламента, то отдел культуры, физической культуры и спорта готовит предписание по устранению выявленных нарушений (с указанием конкретных требований) и применению мер ответственности, обеспечивает реализацию мер ответственности к учреждению.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

5.1. Каждый пользователь музейных услуг вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что его права нарушены, а действия (решения) муниципальных органов, учреждений, или должностных лиц, муниципальных служащих, являются неправомерными. Отказ в предоставлении муниципальной услуги также может быть обжалован в суде.

5.2. Порядок обжалования действий (бездействия) и принятых решений в процессе предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.3. Обращение заявителя с жалобой к директору музея, оказывающего услугу, может быть осуществлено сразу или не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований регламента.

5.4. Для обращения в суд с жалобой для потребителя (пользователя) услуг устанавливаются следующие сроки:

- не позднее 3 месяцев со дня, когда стало известно о нарушении прав потребителя;
- не позднее 1 месяца со дня получения пользователем услуг письменного уведомления об отказе вышестоящего органа, объединения, должностного лица в удовлетворении жалобы или со дня

истечения месячного срока после подачи жалобы, если пользователем не был получен на нее письменный ответ.

5.5. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения. В исключительных случаях (в том числе - при принятии решения о проведении внутренней проверки), директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения жалобы.

5.6. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (полное наименование для юридического лица), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.7. Обжаловать решение о нарушениях регламента может любое лицо, посетившее музей. За несовершеннолетних обжалование могут провести родители (законные представители). Правозащитные организации имеют право представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.8. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований регламента, может сделать это следующими способами:

- указать на нарушение требований регламента сотруднику (специалисту) учреждения в процессе предоставления услуги;
- обратиться с жалобой (в т.ч. письменной) на нарушение требований регламента к зав. отделом культуры, физической культуры и спорта или курирующему направлению деятельности - заместителю руководителя администрации муниципального района «Княжпогостский»;
- обратиться с жалобой на нарушение требований регламента к директору музея
- обратиться в суд.

5.9. При обращении заявителя с жалобой, установления факта нарушения требований регламента и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель учреждения, оказывающего услугу, должен:

- провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований регламента, обозначенных заявителем, выявить ответственных за это сотрудников;
- устранить нарушения регламента, зафиксированные заявителем;
- применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения регламента;
- направить в течение 30 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, либо аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя.

5.10. В случае отказа учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.11. При проверке факта нарушения регламента отдел по культуре и делам молодежи администрации города в праве:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований регламента (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований регламента, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя.

5.12. Факт нарушения отдельных требований регламента должен быть установлен (не установлен) отделом по культуре и делам молодежи администрации города в течение 30 дней с момента регистрации жалобы.

5.13. В случае аргументированного отказа директор музея или отдел культуры, физической культуры и спорта по письменной просьбе заявителя, должны в 3-дневный срок со дня подачи жалобы предоставить заявителю услуги официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

К жалобе заявитель прилагает копии документов и материалы, характеризующие предмет жалобы.

Приложение № 1
К регламенту предоставления
муниципальной услуги
«По публикации музейных предметов,
музейных коллекций путем публичного показа,
воспроизведения в печатных изданиях,
на электронных и других видах носителей,
в том числе в виртуальном режиме»

ЗАЯВКА

от « » 201 года

Директору МБУ «КРИКМ»

ФИО _____

Прошу предоставить музейные услуги:

ФИО _____

Подпись _____