



АДМИНИСТРАЦИЯ ПАВЛОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ПАВЛОВСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 08.07.2016

№ 379

станция Павловская

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» муниципальным бюджетным учреждением «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с постановлением администрации Павловского сельского поселения Павловского района от 28 сентября 2012 года № 461 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг, исполнения муниципальных функций администрацией и муниципальными учреждениями Павловского сельского поселения Павловского района», **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

2. Признать утратившими силу:

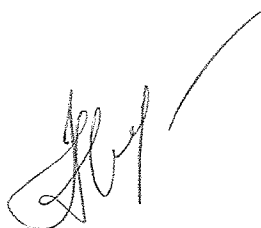
Постановление администрации Павловского сельского поселения от 18 июня 2014 года № 281 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Публичное представление музейных предметов и коллекций» муниципальным бюджетным учреждением «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района».

3. Муниципальному казенному учреждению администрации Павловского сельского поселения Павловского района (Воронова) разместить настоящее постановление на официальном Web-сайте Павловского сельского поселения Павловского района (www.pavlovskoe-sp.ru).

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Н.В.Левченко.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального подписания.

Глава Павловского сельского поселения
Павловского района



М.В.Шмелёв

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению администрации
Павловского сельского поселения
Павловского района
от 08.07.2016 № 379

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»
муниципальным бюджетным учреждением
«Павловский историко - краеведческий музей»
Павловского сельского поселения Павловского района**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (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 формы, физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (далее – Заявитель).

1.3 Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. В муниципальном бюджетном учреждении «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района (далее – МБУ ПИКМ) на общедоступном сайте Павловского сельского поселения www.pavlovskoe-sp.ru или на портале государственных и муниципальных услуг должна быть размещена следующая информация о МБУ ПИКМ, а именно:

- 1) сведения о графике работы;
- 2) правила пользования МБУ ПИКМ;
- 3) утверждённый перечень услуг с указанием условий предоставления, цен, наличия льгот;
- 4) календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю (заявителю);
- 5) сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности, номера телефона должностного лица;

б) контактная информация о руководстве МБУ ПИКМ с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приёма посетителей;

7) перечень действующих и планируемых выставок, информация о режиме работы МБУ ПИКМ;

8) книга отзывов.

1.3.2. Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

Правила пользования МБУ ПИКМ и схема расположения помещений должны быть максимально визуализированы.

1.3.3. По требованию Заявителей им должен быть представлен для ознакомления Устав МБУ ПИКМ.

1.3.4. Информация о месте нахождения и графике работы МБУ ПИКМ:

Адрес: Краснодарский край, станица Павловская, ул. Ленина, 11;

График работы:

Понедельник – Пятница с 8.00 до 17.00

Суббота – Воскресенье – по предварительным заявкам;

Телефон: 8(86191) 3-15-05;

Адрес электронной почты: pavlmuzei@mail.ru;

Адрес сайта МБУ ПИКМ: kultura-23@mail.ru

Адрес страницы на сайте МБУ ПИКМ: <http://pavmuseum.pav.kultura23.ru/>

1.3.5. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги производится:

1) по телефону;

2) по письменным обращениям;

3) по электронной почте;

4) посредством личного обращения заявителя.

1.3.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил Заявитель, фамилии, имени, отчестве принявшего телефонный звонок.

1.3.7. При отсутствии возможности 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 сообщён телефонный номер, по которому можно получить информацию.

1.3.8. В случае личного обращения Заявителя во время работы МБУ ПИКМ работники в вежливой форме должны предоставить необходимые разъяснения об оказываемой услуге.

1.3.9. Время ожидания Заявителем консультации не должно превышать 5 минут.

1.3.10. В случае обращения потребителя по телефону во время работы МБУ ПИКМ, работники в вежливой форме должны представить необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

1.3.11. Время ожидания Заявителем консультации не должно превышать 5 минут.

1.3.12. При информировании по письменным обращениям отчёт на обращение направляется в адрес заявителя в срок, не превышающий 15 дней с момента регистрации.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Наименование исполнителя муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района (далее – МБУ ПИКМ).

2.3. Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения муниципальной услуги.

Основным результатом предоставления муниципальной услуги являются предоставление одного из следующих видов обслуживания:

- экспонирование музейных предметов и музейных коллекций;
- организация информационного обслуживания (экскурсионное, лекционное, научно-справочное; консультационное);
- организация и проведение культурных и образовательных мероприятий;
- обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям;

- предоставление информации о местонахождении и времени работы МБУ ПИКМ в электронном виде;

- запись на экскурсии в МБУ ПИКМ в электронном виде.

2.4. Содержание муниципальной услуги: обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, выявление, собирание и хранение музейных предметов и музейных коллекций, их изучение и публикация, осуществление просветительской деятельности.

2.5. Технология оказания муниципальной услуги (Приложение № 1)

2.5.1. Основные формы предоставления муниципальной услуги:

- 1) организация стационарных экспозиций;
- 2) организация передвижных, специальных, тематических и временных выставок;
- 3) экскурсионное обслуживание посетителей;
- 4) публикация и распространение каталогов, буклетов, альбомов, проспектов и т.д. по музейным собраниям, объектам культурного наследия;

- 5) публикация результатов научно-исследовательской работы;
- 6) подготовка и проведение тематических культурно-просветительских мероприятий (лекции, занятия, концерты, мастер-классы, акции, фестивали и др.);
- 7) популяризация музейных предметов и коллекций;
- 8) иные формы, повышающие доступность культурного наследия для посетителей и не противоречащие требованиям его сохранения.

2.6. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Касса в помещении МБУ ПИКМ должна работать в течение времени работы МБУ ПИКМ.

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

2.6.3. В отдельных случаях (проведение дополнительных или специальных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима, включая праздничные и выходные дни.

2.6.4. В зависимости от пожелания Заявителей муниципальной услуги и режима работы МБУ ПИКМ она может быть представлена как незамедлительно, так и через определённый срок, установленный Заявителем муниципальной услуги по согласованию с директором МБУ ПИКМ.

2.6.5. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут с момента обращения заявителя, если время начала экскурсии обозначено в билете (экскурсионной путёвке). Если билет (экскурсионная путёвка) не содержит точного указания времени начала экскурсии, время ожидания не должно превышать 30 минут с момента предъявления билета (экскурсионной путёвки) сотруднику МБУ ПИКМ.

2.6.6. Обслуживание Заявителей производится в следующие сроки:

- экскурсионное обслуживание – не менее 30 минут;
- массовые мероприятия для детей – от 45 минут до 2 часов;
- массовые мероприятия для взрослых – от 60 минут;
- мастер-классы – не менее 45 минут.

2.7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный Закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный Закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Закон Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 - ФЗ «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный Закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный Закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных»;
- Федеральный Закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный Закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 22.07.1993 № 5487-1 «Основы законодательства Российской Федерации «Об охране здоровья граждан»;
- Федеральный Закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 21.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;
- Федеральный Закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный Закон от 21.12.1996 № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2009 № 842 « Об утверждении Единых правил организации формирования, учёта, сохранения и использовании музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;
- Закон Краснодарского края от 03.11.2000 № 325-КЗ «О культуре»;
- Закон Краснодарского края от 28.06.2007 № 1264-КЗ «О государственной политике в сфере сохранения и развития традиционной народной культуры в Краснодарском крае».
- Устав Павловского сельского поселения Павловского района;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Краснодарского края, муниципальные правовые акты.

2.8. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1) Для представления муниципальной услуги Заявителю необходимо предоставить билет (экскурсионную путёвку), приобретенный в кассе МБУ ПИКМ с указанием цены или заключить договор на предоставление муниципальной

услуги и представить документ, подтверждающий оплату посещения по безналичному расчету.

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

2.9. Основания для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления услуги отсутствуют.

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.10.1. В предоставлении услуги может быть отказано, если:

- 1) Заявителем не оплачены или нарушены сроки оплаты муниципальной услуги;
- 2) запрос Заявителя на предоставление услуги не соответствует профилю МБУ ПИКМ;
- 3) Заявителем причинён ущерб МБУ ПИКМ;
- 4) Заявитель не осуществил предварительную заявку на посещение МБУ ПИКМ в дни и часы, в которые МБУ ПИКМ традиционно закрыт для посещения согласно графику работы.
- 5) Заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 6) Заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязнённой, что может привести к порче (загрязнению) экспонатов музейного фонда, имущества одежды других посетителей;
- 7) Заявитель производит противоправные и общественно опасные действия, способные причинить ущерб имуществу МБУ ПИКМ и другим потребителям услуги;
- 8) Заявитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, пакеты);
- 9) Заявитель нарушает правила посещения МБУ ПИКМ.

2.10.2. Ограничение доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций, производство реставрационных работ, реконструкция выставки или выставочного зала, нахождение предмета в хранилище музея.

2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

2.11.1 Муниципальная услуга оказывается на платной основе согласно перечню платных услуг МБУ ПИКМ и прейскуранту, утверждённых директором МБУ ПИКМ.

2.11.2. Освобождены от взимания входной платы приказом директора МБУ ПИКМ (на основании регламентирующих документов: п. 3 ст. 16 Федерального Закона РФ 22.08.1996 № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», ст. 12 Федерального Закона от 23.06.1999 № 115-ФЗ «Основы

законодательства Российской Федерации о культуре», Постановление 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») следующие категории посетителей:

1) участники и инвалиды Великой Отечественной войны; солдаты, сержанты и старшины срочной службы Российских Вооружённых 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, имеют право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц в установленные администрацией музея дни на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

3) студентами высших учебных заведений предоставляется право на бесплатное посещение государственных и муниципальных музеев на основании пункта 3 статьи 16 Федерального Закона от 22.08.1996 № 124-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании».

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

2.12.1. Время ожидания начала экскурсии Заявителем не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете (экскурсионной путёвке), или 30 минут с момента предъявления билета (экскурсионной путёвки) сотруднику МБУ ПИКМ, если билет (экскурсионная путёвка) не содержит точного указания на время начала экскурсии.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет один день.

2.14. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.14.1. Учреждение, оказывающее услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение);

2.14.2. В здании учреждения, оказывающего услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- экспозиционные (выставочные) залы;
- фондохранилища;
- служебные помещения (кабинеты сотрудников, подсобные помещения, гигиенические комнаты т.п.)

2.14.3. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам «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, требования пожарной безопасности и охраны труда.

2.14.4. Экспозиционные (выставочные) помещения должны иметь достаточную площадь, соответствовать нормам освещенности, температурно-влажностного режима, оснащены техническими средствами и оборудованием для размещения и предоставления музейного фонда, обеспечены услугами охраны и средствами пожарной безопасности.

2.14.5. Помещение, в котором оказывается муниципальная услуга, должно быть оборудовано санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей музея. В течение времени работы учреждения, оказывающего услугу, туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 мин.

2.14.6. МБУ ПИКМ частично должен быть оснащён специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, необходимыми для обеспечения надлежащего качества предоставления услуг. Специальное оборудование и аппаратуру следует использовать по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

2.14.7. Требования к помещению:

- 1) В здании МБУ ПИКМ созданы все условия для беспрепятственного доступа к объектам (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информацией;
- 2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- 3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- 4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 5) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- 6) допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;

7) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами

2.14.8. Помещения МБУ ПИКМ должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

2.14.9. В помещениях МБУ ПИКМ должна быть предусмотрена и оборудована зона приёма посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационная зона.

2.14.10. МБУ ПИКМ должен быть оборудован местами для ожидания посетителями начала экскурсии, в том числе сидячими местами для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми. Сидячие места – не менее двух-четырёх на один зал – должны быть в экспозиционных залах.

2.14.11. Музейные экспозиции должны быть обеспечены чёткими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора.

2.14.12. В помещении МБУ ПИКМ должна находиться медицинская аптечка.

2.14.13. Ковры и ковровые дорожки в экспозиционных залах, фойе, вестибюлях и других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жёстко прикреплены к полу. К началу работы учреждения полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

2.14.14. В здании и помещениях, в которых оказывается муниципальная услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, доступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть свободными.

2.14.15. На путях эвакуации не должны быть установлены турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

2.14.16. При проведении мероприятия в учреждении, оказывающем услугу, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно закрывающиеся запоры.

2.14.17. Касса в помещении МБУ ПИКМ должна работать в течение времени работы МБУ ПИКМ.

2.14.18. МБУ ПИКМ должен по требованию посетителей (заявителей) предоставлять книгу отзывов и предложений или разместить её в фойе.

2.14.19. Центральный вход в здание МБУ ПИКМ оборудуется информационной табличкой (вывеской).

2.14.20. Рабочее место работника МБУ ПИКМ, осуществляющего представление муниципальной услуги, оборудуется компьютером, оргтехникой, телефоном, необходимой мебелью.

2.14.21. В зимнее время подходы к учреждению, указывающего услугу, должны быть очищены от снега и льда.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.15.1. 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 (в сети Интернет, на информационном стенде, по телефону, по электронной почте, по факсимильной связи);
- 3) режим работы МБУ ПИКМ обеспечивает возможность подачи Заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги в течение всего рабочего дня;
- 4) возможность выбора способа обращения и получения муниципальной услуги: по почте, при личном обращении, по электронной почте;
- 5) комфортность ожидания в очереди при подаче запроса;
- 6) выдача заявителю информации в установленный настоящим Административным регламентом срок (своевременность оказания);
- 7) возможность для заявителя получить муниципальную услугу в электронном виде;
- 8) количество жалоб на действия или бездействие должностных лиц МБУ ПИКМ.

2.1.5.2. Наличие льгот и специальных программ для работы с особой категорией пользователей:

- при предъявлении документов, дающих право на пользование льготой при предоставлении соответствующей муниципальной услуги;
- проведение обучающим мастер-классов по заявкам. Предварительная заявка на посещение мастер-классов направляется на имя директора МБУ ПИКМ.

2.15.3. При оценке качества используются следующие критерии:

- 1) Полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями документов и её 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.

2.15.4. Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги.

| № п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Значение индикатора |
|-------|---|---|
| 1 | Индикатор результативности: - выполнение плана оказания муниципальной услуги; - число посетителей музея | Не менее 100 % Не менее 5% от общего числа жителей Павловского сельского поселения |
| 2 | Индикатор обратной связи с получателями муниципальной услуги: - количество письменных жалоб на | Не более 2-х жалоб на 10 000 оказанных услуг |

| |
|--------------------------------|
| некачественное оказание услуги |
|--------------------------------|

2.16. Иные обязательные требования к оказанию муниципальных услуг.

2.16.1. Экскурсионная группа должна составлять не более 20 человек.

2.16.2. МБУ ПИКМ должен обеспечить наличие сотрудников, следящих за соблюдением общественного порядка в помещении МБУ ПИКМ, либо наличие тревожной кнопки.

2.16.3. МБУ ПИКМ должен предоставить право Заявителям производить фото и видеосъемку в помещении (бесплатно либо за определённую плату) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

2.16.4. МБУ ПИКМ должен представить посетителям возможность воспользоваться дополнительными услугами (на платной основе) в соответствии с Положением о Платных услугах, утверждённым директором.

2.17. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

2.17.1. Муниципальная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» предоставлена в электронной форме на странице <http://pavmuseum.pav.kultura23.ru/> «Главная», «О нас», «Документы».

2.17.2. Муниципальная услуга в электронном виде должна быть доступна любому гражданину РФ или иностранному гражданину, без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту, в независимости от географического расположения, знания русского языка, времени суток, типа транспортного канала.

2.17.3. Для получения информации о деятельности МБУ ПИКМ, часах работы, услугах, о постоянно действующих и временных выставках, о планируемых выставках Заявитель самостоятельно обращается на страницу МБУ ПИКМ <http://pavmuseum.pav.kultura23.ru/> в разделы «Афиша».

2.17.4. Для заказа музейных услуг: экскурсии, тематических занятий, образовательных программ Заявитель самостоятельно обращается по электронной форме МБУ ПИКМ: pavlmuzei@mail.ru с подписью «Заявка на оказание услуг» и отправляет заявку по указанному адресу.

2.17.5. Специалист МБУ ПИКМ в срок, не превышающий одного рабочего дня с момента подачи заявками, оповещает Заявителя о принятии заявки по телефону или направляет Заявителю письменное уведомление по электронной почте.

3. Состав, последовательности и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

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

1) приём и регистрация Заявителя муниципальной услуги;

- 2) проведение экскурсий, лекций;
- 3) предоставление информации из музейных фондов.

3.2. Приём и регистрация Заявителя муниципальной услуги.

3.2.1. Основанием для начала приёма и регистрации Заявителя является его устное обращение в МБУ ПИКМ.

3.2.2. Работник МБУ ПИКМ, ответственный за выполнение приёма и регистрации заявителя – организатор экскурсий.

3.2.3. Содержание административного действия:

- 1) ознакомление Заявителя с тарифами на платные услуги;
- 2) предоставление документов, дающих право на предоставления 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 входного билета с указанием цены или заключения договора на экскурсионное (лекционное) обслуживание по безналичному расчёту.

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

3.2.5. При установлении фактов отсутствия необходимых документов организатор экскурсии или научный сотрудник уведомляет Заявителя о наличии препятствий для предоставления льготной или бесплатной муниципальной услуги.

3.2.6. При несогласии предоставить все необходимые документы для предоставления льготой или бесплатной муниципальной услуги кассир отказывает Заявителю в предоставлении услуги.

3.2.7. Заявитель имеет право оформить Заявку на предоставление муниципальной услуги по телефону или в электронном виде.

3.2.8. Результатом административного действия является выдача Заявителю документа (входной билет, договор, экскурсионная путёвка), подтверждающего права на предоставление муниципальной услуги.

3.3. Основанием для начала проведения экскурсий, лекций, является приобретение входного билет или заключение договора на проведение экскурсии, лекции.

3.3.1. Работник МБУ ПИКМ, ответственный за проведение экскурсий, лекций – экскурсовод, научный сотрудник.

3.3.2. Содержание административного действия: экскурсовод проводит обзорные тематические экскурсии (для групп численностью не более 20 человек), лекции (для групп численность от 20 человек). Заявитель имеет возможность самостоятельного просмотра экспозиций и выставок, а также в сопровождении экскурсовода. Максимальный срок выполнения действия составляет академический час.

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

3.3.4. При нарушении Правил пользования МБУ ПИКМ во время экскурсии экскурсовод или научный сотрудник имеет право отказать Заявителю в получении услуги.

3.3.5. Результатом административного действия является проведение экскурсии, лекции, тематической экскурсии, образовательной программы.

3.4. Предоставление информации их музейных фондов.

3.4.1. Основанием для начала предоставления информации из музейных фондов является обращение Заявителя в МБУ ПИКМ.

3.4.2. Работник МБУ ПИКМ, ответственный за предоставление информации из музейных фондов – это научный сотрудник музея или хранитель музейных фондов. Информация визируется главным хранителем.

3.4.3. Содержание административного действия:

- 1) Ознакомление Заявителя с тарифами на платные услуги»
- 2) принятие заявки на получение информации из музейных фондов от Заявителя;
- 3) подготовка специалистами требуемой информации согласно заявке.

3.4.4. Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 30 дней.

3.4.5. Заявитель имеет возможность исследовательской работы с музейным архивом.

3.4.6. Результатом административного действия является выдача Заявителю запрошенной информации на бумажном и (или) электронном носителе.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Лица, осуществляющие деятельность по предоставлению муниципальной услуги несут ответственность за срок 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 МБУ ПИКМ несёт ответственность за реализацию положений настоящего Административного регламента в возглавляемом учреждении.

4.3. МБУ ПИКМ должна 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 включить в себя контроль, который осуществляют «Управление культуры администрации муниципального образования Павловский район» и Павловское сельское поселение Павловского района на предмет соответствия качества фактически представляемых муниципальных услуг стандартам качества.

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

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

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

4.8. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Акт подписывается должностным лицом, назначенным ответственным за проведение проверки. По результатам контроля в случае выявления нарушений прав Заявителя осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений Администрации, предоставляющих муниципальную услугу, а также из должностных лиц

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования Заявителем являются решения и действия (бездействия) учреждения, представляющего муниципальную услугу, либо должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

- нарушение срока регистрации Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- требование у Заявителя документов, не предусмотренных настоящим регламентом;
- отказ в приёме документов у Заявителя, предоставление которых предусмотрено настоящим регламентом;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим регламентом;
- отказ органа либо должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу в исполнении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрение жалобы.

5.2.1. Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, либо в электронной форме в МБУ ПИКМ.

Жалобы на решения, принятые руководителям МБУ ПИКМ, предоставляющего муниципальную услугу, подаются

- в «Управление культуры администрации муниципального образования Павловский район» по адресу: станица Павловская Краснодарского края, ул. Горького, 302, e-mail: kultrav@mail.ru, тел. 5-13-04; 5-34-50
- Павловское сельское поселение Павловского района по адресу: станица Павловская Краснодарского края, ул. Горького, 305, e-mail: www.pavlovskoe-sp.ru, тел. 5-22-95;

5.3. Жалоба должна содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, представляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, представляющего государственную услугу;
- доводов, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, представляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба, поступившая в орган, представляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приёме документов у заявителя либо в исполнении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня его регистрации.

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

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документов, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим регламентом;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днём принятия решения, указанного в п.5.5. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалоб.

Директор муниципального бюджетного учреждения
«Павловский историко-краеведческий музей»
Павловского сельского поселения
Павловского района



И.А.Суханова

Приложение № 1
К административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов,
музейных коллекций»

БЛОК – СХЕМА
предоставления муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

