



**Республика Бурятия**  
**Администрация муниципального образования**  
**«Город Северобайкальск»**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«26» августа 2021 г.

№ 909

г. Северобайкальск

Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг и работ учреждениями культуры муниципального образования «город Северобайкальск»

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации самоуправления в Российской Федерации», Постановлением администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 17.12.2020 г. № 1122 «С внесении изменений в перечень муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры, утверждённый постановлением администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 17.02.2015 г. № 241», п о с т а н о в л я ю:

1. Признать утратившим силу постановлением администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 09.12.2015 г. № 1468 «Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг учреждениями культуры муниципального образования «город Северобайкальск» (Приложение 1-9).

2. Утвердить:

2.1. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Показ кинофильмов» (Приложение 1).

2.2. Административный регламент по выполнению муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (Приложение 2).

2.3. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (Приложение 3).

2.4. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» (Приложение 4).

2.5. Административный регламент предоставления муниципальной работы «Осуществление издательской деятельности» (Приложение 5).

2.6. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (Приложение 6).

2.7. Административный регламент по оказанию муниципальной работы «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов» (Приложение 7).

2.8. Административный регламент по выполнению муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (Приложение 8).

2.9. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационарных условиях) (Приложение 9).

2.10. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (в стационарных условиях) (Приложение 10).

2.11. Административный регламент по оказанию муниципальной работы «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (Приложение 11).

3. Постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит опубликованию в официальном печатном издании «Газета «Северный Байкал» и на официальном сайте органов местного самоуправления Республики Бурятия.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы муниципального образования «город Северобайкальск» по социальным вопросам Н.И. Рандину.

Глава



О.А. Котов

УТВЕРЖДЁН  
Постановлением администрации  
МО «город Северобайкальск»  
от «26» августа 2021 г.  
№ 909  
(приложение 9)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
по оказанию муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»  
(в стационарных условиях)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламент по выполнению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по осуществлению публичного показа музейных предметов и музейных коллекций (далее - муниципальная услуга).

1.2. Муниципальная услуга предоставляется учреждением:

Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» (далее - МАУК «ХИО»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

В соответствии с действующим законодательством при оказании муниципальной услуги, регулируемой настоящим Регламентом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

При оказании муниципальной услуги МАУК «ХИО» может осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации, юридическими и физическими лицами, некоммерческими организациями.

1.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- обеспечение доступа населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные предметы и музейные коллекции), которые составляют музейный фонд.

**2. Круг заявителей**

Потребителями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются физические лица без ограничений и (или) юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в учреждение. Дети, младше 7 лет, могут получить муниципальную услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц.

**3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

3.1. Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

Муниципальное автономное учреждение «Художественно-историческое объединение»: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Пролетарский, д. 5.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-77-28

3.2. Адрес электронной почты для информирования по вопросу предоставления муниципальной услуги: galerey79@mail.ru.

#### 3.4. График работы.

Вторник, среда, четверг, пятница, суббота - с 10:00 до 18:00 часов, обед с 13:00 до 14:00, воскресенье, понедельник - выходные дни.

3.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте МАУК «ХИО» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - <http://sbkmuseum.kulturu.ru/>.

3.6. Информация о руководителе учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте МАУК «ХИО» - <http://sbkmuseum.kulturu.ru/>.

3.7. На официальном сайте МАУК «ХИО» размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах оказания муниципальной услуги;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги.

3.8. Пользователи вправе получить консультацию о порядке предоставления муниципальной услуги путём обращения:

- при личном обращении;
- в электронной форме - по электронной почте или через официальный сайт;
- по телефону.

## **II. Стандарт выполнения муниципальной услуги**

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

### **1. Наименование муниципальной услуги**

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях).

### **2. Наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу**

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением культуры «Художественно-историческое объединение».

### **3. Срок предоставления муниципальной услуги**

3.1. Оказание муниципальной услуги непосредственно в МАУК «ХИО» осуществляется в течение всего календарного года, в соответствии с графиком работы учреждения, а также со сроком выполнения. Время предоставления муниципальной услуги зависит от установленной даты проведения мероприятия.

### **4. Правовые основы оказания муниципальной услуги**

4.1. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Закон Российской Федерации от 15.01.93 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

- Федеральный закон «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ;
- Федеральный закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» от 25.06.2002 г. № 73-ФЗ;
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;
- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов Российской Федерации» от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ;
- Федеральный закон «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» от 22.07.2008 г. № 123-ФЗ;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10.08.2017 г. № 960 «Об утверждении Положения о передаче музейных предметов и музейных коллекций, включённых в состав государственной части Музейного фонда Российской Федерации и находящихся в государственной собственности, в безвозмездное пользование государственным и муниципальным музеям и другим организациям»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 г. № 609 «Об утверждении положения об основах хозяйственной деятельности и финансировании организаций культуры и искусства»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 23.07.2020 г. № 827 «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учёта, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-I «О культуре»;
- Закон Республики Бурятия от 19.09.2006 г. № 1835-III «О музейном фонде Российской Федерации и музеях на территории Республики Бурятия»;
- Постановление Правительства Республики Бурятия от 30.12.2009 г. № 514 «О порядке и условиях предоставления льгот отдельным категориям граждан при посещении ими государственных музеев Республики Бурятия и театров Республики Бурятия»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав МАУК «Художественно-историческое объединение».
- иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания муниципальной услуги.

#### 4.2. Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

4.2.1. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

При оказании муниципальной услуги используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники); инструкции персонала учреждения (должностные инструкции); инструкции по охране труда в учреждении; инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении; иные инструкции.

В качестве основных Положений в деятельности учреждения используются: положения о комиссии по охране труда и технике безопасности; положения о материальном стимулировании; иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность учреждения.

#### 4.2.2. Административный регламент;

Административный регламент составляют нормативную основу практической работы учреждения.

4.2.3. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения и т. д.

4.2.4. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

## 5. Требования к выполнению муниципальной услуги

5.1. Требования к местам оказания муниципальной услуги.

5.1.1. Центральный вход в учреждение должен быть оборудован вывеской с указанием наименования, режимом работы.

В зимнее время за один час до начала рабочего дня подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

5.1.2. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга должно соответствовать следующим требованиям:

- помещение должно быть оборудовано персональными компьютерами, обеспечивающим доступ в информационно-коммуникационную сеть Интернет;

- места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- в помещениях должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, антитеррористическая безопасность, поддерживаться температурный режим - не менее +18 и не более +25<sup>0</sup>С;

- помещения должны быть оборудованы предметами музейной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

5.1.3. В здании должны быть предусмотрены следующие помещения:

- должна быть предусмотрена и оборудована зона приёма посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты.

- помещения для хранения музейных фондов, включая помещение для осуществления режима специального хранения музейных коллекций и музейных предметов, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни, оружия и государственных наград (при наличии).

- экспозиционные площади, предназначенных для размещения постоянных экспозиций и временных выставок.

5.1.4. Помещения для хранения и экспозиций должны быть оборудованы системой отопления и вентиляционной системой либо системой кондиционирования воздуха, поддерживающими заданный влажностный и температурный режим.

5.2. Требования к техническому оснащению.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго 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), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с МАУК «ХИО».

5.3. Требования к уровню кадрового состава, обеспечивающего оказание муниципальной услуги.

5.3.1. Музейно-выставочный комплекс должен располагать необходимым числом специалистов (научные сотрудники, хранители фондов, экскурсоводы, художники-реставраторы) и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

5.3.2. У всех специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

5.3.3. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне при помощи периодического прохождения обучения на курсах повышения квалификации.

5.3.4. Наряду с соответствующей квалификацией все сотрудники должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

5.3.5. Сведения личного характера о получателях муниципальной услуги, ставшие известными сотрудникам музейно-выставочного комплекса при оказании муниципальной услуги, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, Трудовым Кодексом, Уголовным кодексом.

## **6. Условия оказания муниципальной услуги**

6.1. Муниципальная услуга носит интегрированный характер и предоставляется населению на платной и бесплатной основе.

6.2. Структура муниципальной услуги.

6.2.1. Индивидуальное посещение (самостоятельный осмотр экспозиций и выставок). индивидуальное посещение включает в себя оплаченный доступ на все экспозиции без сопровождения экскурсовода. Пользователю должностным лицом МАУК «ХИО» называется время возможного осмотра музейной экспозиции, выдаётся билет, предъявляемый зрителю.

6.2.2. Экскурсионные посещения (все виды музейных мероприятий):

- экскурсии (обзорные, тематические);
- лекции, беседы;
- просветительские программы, интерактивные программы, слайд-программы;
- культурно-просветительские мероприятия (открытие, закрытие выставок, музейно-концертные программы, интерактивные программы, праздничные мероприятия, встречи, музейные праздники, конкурсы, презентации и т.д.)

Экскурсионное обслуживание включает в себя групповой или индивидуальный оплаченный доступ на все музейные экспозиции в сопровождении экскурсовода.

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком и удовлетворять запросы Пользователя на получение информации.

Количество человек при групповом экскурсионном обслуживании не может превышать 25 человек в группе, минимальное наполнение группы - 3-10 человек.

Групповое и индивидуальное экскурсионное обслуживание предоставляется как по предварительной заявке, так и при отсутствии заявки в порядке очереди.

6.2.3. Использование музейного фонда, выданного для экспонирования и исследования.

Музей обеспечивает доступ населения к предметам материальной и нематериальной культуры (музейные коллекции, предметы), находящиеся в музейных фондах.

Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги, сайты в сети интернет).

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музея. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставившихся или новых предметов. Организация разноплановых

выставок должна обеспечивать привлечение получателя услуги разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов. Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещённости и влажности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а также по количеству посетителей, находящихся с помещении одновременно.

Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниями: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище музея.

6.3. Муниципальная услуга оказывается на платной основе согласно прейскуранту, утверждённому директором МАУК «ХИО». Цены на платные услуги, в том числе цены на билеты, МАУК «ХИО» устанавливает самостоятельно.

6.4. Право на получение муниципальной услуги (без предоставления экскурсионного обслуживания) на основе льготы в размере 100% стоимости имеют следующие категории граждан:

- Герои СССР, Герои РФ, Полные кавалеры Ордена Славы;
- участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды Великой Отечественной войны;
- категория, приравненная к инвалидам и участникам Великой Отечественной войны;
- инвалиды и лица, их сопровождающие;
- дети до 3-х лет;
- лица, не достигшие 18 лет - один раз в месяц в установленный день;
- лица, обучающиеся по основным профессиональным программам - один раз в месяц в установленный день;
- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;
- дети из многодетных семей;
- воспитанники интернатов и детских домов;
- приёмные родители, опекуны (попечители), принявшие на воспитание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также члены их семей.

6.5. Право на получение муниципальной услуги (без предоставления экскурсионного обслуживания) на основе льготы в размере 50% от стоимости имеют следующие категории граждан:

- пенсионеры;
- лица, обучающиеся по образовательным программам среднего профессионального образования.

6.6. Право на получение муниципальной услуги (с предоставлением экскурсионного обслуживания) на основе льготы в размере 100% от стоимости имеют следующие категории граждан:

- организованные группы лиц;
- объединения ветеранов, инвалидов.

6.7. Право на получение муниципальной услуги (с предоставлением экскурсионного обслуживания) на основе льготы в размере 50% от стоимости имеют следующие категории граждан:

- дети дошкольного возраста (организованные группы);
- учащиеся в общеобразовательных организациях (организованные группы).

6.8. При предоставлении услуги с предоставлением аудиогuida право на получение льготы не распространяется на предоставление аудиогuida.



6.9. Сведения об оказании муниципальной услуги фиксируются с помощью выдачи бланков строгой отчётности и в Книге учёта посетителей. Пользователи могут оставить в Книге отзывов свои отзывы об оказании муниципальной услуги.

## 7. Перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги

7.1. Для предоставления муниципальной услуги Пользователь представляет следующие документы:

- заявка;
- копия документа, подтверждающего оплату посещения по безналичному расчёту;
- лицо, обладающее правом на льготное посещение, представляет документ, подтверждающий его статус.

7.2. Пользователь, имеющий право на оказание муниципальной услуги по льготной цене предоставляет следующие документы.

7.2.1. Для получения 100% льготы от стоимости предоставляемых услуг (без предоставления экскурсионного обслуживания):

№	Льготная категория	Документ, подтверждающий социальный статус гражданина
1	Герои СССР, Герои РФ, Полные кавалеры Ордена Славы	Удостоверение к государственной награде
2	Участники Великой Отечественной войны	Удостоверение участника Великой Отечественной войны
3	Инвалиды Великой Отечественной войны	Удостоверение инвалида Великой Отечественной войны
4	Категория, приравненная к инвалидам и участникам Великой Отечественной войны	Удостоверение ветерана Великой Отечественной войны либо удостоверение о праве на льготы
5	Инвалиды и лица, их сопровождающие	Справка, подтверждающая факт установления инвалидности
6	Дети дошкольного возраста	Свидетельство о рождении
7	Лица, не достигшие 18 лет - один раз в месяц в установленный день	Свидетельство о рождении/паспорт (для лиц старше 14 лет)
8	Лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам - один раз в месяц в установленный день	Студенческий билет и зачётная книжка для студентов (курсантов), осваивающих программы бакалавриата, специалитета, магистратуры.
9	Учащиеся в общеобразовательных организациях	Справка об обучении, выданная образовательной организацией
10	Военнослужащие, проходящие службу по призыву	Военный билет с записью, подтверждающей прохождение военной службы по призыву
11	Дети из многодетных семей	Справка с места жительства о составе семьи
12	Воспитанники интернатов и детских домов	Справка из интерната или детского дома
13	Приёмные родители, опекуны (попечители), принявшие на воспитание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также членов их семей	Акт органа опеки и попечительства о назначении опекуна или попечителя

7.2.2. Для получения 50% льготы от стоимости предоставляемых услуг (без предоставления экскурсионного обслуживания):

№	Льготная категория	Документ, подтверждающий социальный статус гражданина
1	Пенсионеры	Пенсионное удостоверение
2	Лица от 16 до 18 лет, кроме дня для лиц до 18	Паспорт

	лет	
3	Дети из многодетных семей, кроме дня для лиц до 18 лет	Справка с места жительства о составе семьи/удостоверение многодетной семьи
4	Лица, обучающиеся по образовательным программам среднего профессионального образования	Студенческий билет

7.2.3. Для получения 100% льготы от стоимости предоставляемых услуг (с предоставлением экскурсионного обслуживания):

№	Льготная категория	Документ, подтверждающий социальный статус гражданина
1	Организованные группы лиц: - учащиеся общеобразовательных организаций; - воспитанники интернатов и детских домов;	По предварительной заявке
2	Объединения ветеранов, инвалидов	По предварительной заявке

7.2.3. Для получения 50% льготы от стоимости предоставляемых услуг (с предоставлением экскурсионного обслуживания):

№	Льготная категория	Документ, подтверждающий социальный статус гражданина
1	Дети дошкольного возраста	По предварительной заявке в случае обращения организованной группы
2	Учащиеся в общеобразовательных учреждениях	По предварительной заявке в случае обращения организованной группы

Непредставление Пользователем документов, указанных в данном пункте не является основанием для отказа в оказании муниципальной услуги, но лишает Пользователя права на получение муниципальной услуги по льготной цене.

7.3. Услуга оказывается с предоставлением экскурсионного обслуживания, при этом Пользователь является юридическим лицом, осуществившим оплату услуги за безналичный расчёт, Пользователь должен представить реквизиты юридического лица, заключить с МАУК «ХИО» договор на оказание муниципальной услуги, включающей спецификацию услуги с указанием даты оказания муниципальной услуги и количество потребителей (участников экскурсионной группы).

7.4. Оказание муниципальной услуги с предоставлением аудиогuida.

Пользователь должен представить документ, подтверждающий личность, для заключения договора о прокате аудиогuida.

7.5. Сотрудники МАУК «ХИО» не вправе требовать от Пользователя предоставления документов, не указанных в перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги.

## **8. Доступность предоставления муниципальной услуги**

8.1. Организация муниципальной услуги должна обеспечиваться своевременной информацией об её оказании.

8.2. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на получение услуги.

8.3. Способы получения потребителями информации о муниципальной услуге.

Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка и правил предоставления услуги должно быть доступно населению МО «город Северобайкальск». Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан своё наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

8.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Регламента в средствах массовой информации;
- публикации информации об учреждениях культуры в сети Интернет в отраслевом разделе «Управление культуры» официального интернет-сайта администрации МО «город Северобайкальск»;
- информационных стендов, размещаемых в МАУК «ХИО»;
- тематических публикаций;
- публикации информации об учреждении в соответствии со стандартами качества услуг.

В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах оказания муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Сотрудники учреждения во время работы учреждения в случае личного общения потребителей предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

## **9. Отказ в предоставлении муниципальной услуги**

9.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- обращение Пользователя за оказанием муниципальной услуги в дни и часы, не соответствующие графику приёма посетителей;
- отмена выставочного мероприятия;
- отсутствие оплаты за оказание муниципальной услуги (за исключением категории лиц, имеющих право на предоставление доступа к музейным ценностям на основании льгот в размере 100%, указанных в п. 6.4 и в п. 6.6 настоящего Регламента);
- нахождение Пользователя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, а также пребывающего в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессия и так далее);
- нежелание Пользователя соблюдать правила и этические нормы поведения в учреждении;
- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

8.2. Отказ от предоставления муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

## **10. Требования к результату оказания муниципальной услуги, показатели оценки качества оказания муниципальной услуги**

10.1. Показателями качества и доступности оказания муниципальной услуги являются:

- соблюдение требований к информационному обеспечению;
- правдивость, достоверность информации о предоставляемых услугах;
- соблюдение требований к графику (режиму) работы МАУК «ХИО»;
- соблюдение требований к объёму муниципальной услуги;
- соблюдение к срокам оказания муниципальной услуги;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

10.2. Контроль за организацией и качеством оказания муниципальной услуги Пользователю осуществляет в пределах своей компетенции МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

10.3. Оценка качества производится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально и ежегодно с учётом сроков предоставления отчётов о выполнении муниципального задания.

### **III. Контроль за качеством оказания муниципальной услуги**

#### **1. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги**

1.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

1.2. Директор МАУК «ХИО» несёт ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере музейного обслуживания.

1.3. Приказом директора МАУК «ХИО» в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Регламентом.

1.4. Директор МАУК «ХИО» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества музейного обслуживания;
- организовать информационное обеспечение процесса музейного обслуживания в соответствии с требованиями Регламента;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Регламента.

#### **2. Осуществление контроля за качеством оказания муниципальной услуги**

2.1. Организация обеспечения качества и доступности оказания муниципальной услуги, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

2.2. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.3. Внутренний контроль проводится директором МАУК «ХИО».

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);
- 2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

2.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной услуги осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

- 1) проведения мониторинга основных показателей услуги за определённый период;
- 2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество работы, а также факт принятия мер по жалобам.

При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к директору МАУК «ХИО» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

## **IV. Административные процедуры**

### **1. Состав административных процедур**

1.1. Основанием для начала административного действия является обращение Пользователя в МАУК «ХИО» по вопросу оказания муниципальной услуги.

1.2. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём обращения Пользователя на оказание муниципальной услуги;
- выдача билета;
- выдача аудиогuida (при условии запроса Пользователя на предоставление услуги с предоставлением аудиогuida);
- пропуск в экспозиционные залы;
- экскурсионное обслуживание (при условии запроса Пользователя на предоставление услуги с экскурсионным обслуживанием);
- консультирование Пользователя по вопросам, связанных с получением услуги (навигация по экспозиционным залам, правила поведения в экспозиционных залах и др.);
- приём аудиогuida после окончания осмотра Пользователем экспозиционных залов (при условии выдача аудиогuida).

### **2. Информирование по запросам пользователей**

2.1. При информировании Пользователей по вопросам оказания муниципальной услуги в ответах на телефонный звонок и обращения непосредственно в учреждение сотрудники МАУК «ХИО» подробно и вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующих Пользователя.

2.2. При невозможности сотрудника ответить на поставленные вопросы, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику по требуемому профилю.

2.3. Выдача пользователю информации в соответствии с его запросом. Срок ответа не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного запроса. Срок ответа на устный вопрос не должен превышать 10 минут.

### **3. Последовательность выполнения административных процедур**

3.1. Приём обращения Пользователя на оказание муниципальной услуги.

3.1.1. Основанием для исполнения административной процедуры является личное обращение Пользователя в МАУК «ХИО» либо поступление заявления по почте, по информационно-коммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

3.1.2. Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (кассир):

- устанавливает наличие полномочий МАУК «ХИО» по предоставлению запрошенной услуги;
- проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- проверяет наличие оснований для предоставления льготы и размер предоставления льготы (50% или 100% от установленной цены) у Пользователя.

3.1.3. Результатом административной процедуры является приём обращения Пользователя либо отказ в приёме Пользователя.

3.2. Выдача билета.

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является приём обращения Пользователя об оказании муниципальной услуги.

3.2.2. Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (кассир):

- после принятия решения о возможности предоставления муниципальной услуги принимает оплату за оказание муниципальной услуги (за исключением категории Пользователей, имеющих право на предоставление льготы в размере 100%);

- выдаёт Пользователю документ, подтверждающий право на получение услуги (билет);

- приглашает экскурсовода для проведения экскурсии (при условии запроса посетителя на предоставление услуги с экскурсионным обслуживанием).

3.2.3. Результатом административной процедуры является получение Пользователем билета, а также выход экскурсовода (при условии запроса Пользователя на оказание муниципальной услуги с экскурсионным обслуживанием).

3.3. Выдача аудиогuida.

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является приём обращения Пользователя о предоставлении муниципальной услуги с предоставлением аудиогuida.

3.3.2. Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (кассир):

- составляет с Пользователем договор на прокат аудиогuida;

- принимает от Пользователя оплату за предоставление аудиогuida и обеспечительный платёж;

- проверяет исправность предоставляемого аудиогuida и знакомит Пользователя с правилами пользования аудиогидом;

- выдаёт Пользователю документ, подтверждающий право на получение услуги с предоставлением аудиогuida (билет) и аудиогид.

3.3.3. Результатом административной процедуры является получение заявителя аудиогuida и билета, подтверждающего право на получение услуги с предоставлением аудиогuida.

3.4. Пропуск к экспозиционные залы.

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение Пользователем документа, необходимого для оказания муниципальной услуги (билета).

3.4.2. Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (музейный смотритель):

- проверяет наличие билета;

- осуществляет пропуск Пользователя в экспозиционный зал.

3.4.3. Результатом административной процедуры является проход Пользователя в экспозиционные залы МАУК «ХИО».

3.5. Экскурсионное обслуживание.

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение Пользователем билета, дающего право на оказание муниципальной услуги с предоставлением экскурсионного обслуживания, а также приход экскурсовода.

3.5.2. Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (экскурсовод):

- проверяет наличие билета, дающего право на экскурсионное обслуживание;

- осуществляет проведение экскурсии.

3.5.3. Результатом административной процедуры является ознакомление Пользователя с экскурсионным материалом.

3.6. Консультирование Пользователя по вопросам, связанным с оказанием муниципальной услуги.

3.6.1. Основанием для исполнения административной процедуры является личное обращение Пользователя к специалисту МАУК «ХИО» (музейному смотрителю).

3.6.2. Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (музейный смотритель) обязан:

- внимательно выслушать запрос Пользователя;
- в вежливой форме дать максимально полный ответ по интересующим Пользователя вопросам (навигация по экспозиционным залам, правила поведения в экспозиционных залах и др.).

3.6.3. Результатом административной процедуры является получение Пользователем исчерпывающей информации по интересующим его вопросам, связанных с доступом к музейным ценностям.

3.7. Приём аудиогuida.

3.7.1. Основанием для исполнения административной процедуры является окончание осмотра Пользователем экспозиционных залов с использованием аудиогuida.

3.7.2. Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (кассир):

- проверяет исправность возвращаемого Пользователем аудиогuida;
- ставит в договоре отметку о возвращении аудиогuida в исправном состоянии;
- при отсутствии недостатков аудиогuida, являющихся следствием нарушения Пользователем правил эксплуатации аудиогuida, возвращает Пользователю обеспечительный платёж;

- в случае обнаружения недостатков аудиогuida, являющихся следствием нарушения Пользователем правил эксплуатации аудиогuida, Пользователь возмещает МАУК «ХИО» балансовую стоимость аудиогuida с учётом размера внесённого обеспечительного платежа.

#### **4. Сроки выполнения административных процедур**

4.1. Приём обращения Пользователя на оказание муниципальной услуги - не более 5 минут.

4.2. Выдача билета Пользователю за оказание муниципальной услуги - не более 5 минут.

4.3. Выдача аудиогuida Пользователю - не более 5 минут.

4.4. Пропуск в экспозиционные залы Пользователя - не более 2 минут.

4.5. Экскурсионное обслуживание Пользователя - не более 1,5 часа в зависимости от формата и тематики экскурсии.

4.6. Консультирование Пользователя по вопросам, связанным с получением муниципальной услуги - не более 5 минут.

4.7. Приём аудиогuida:

- не более 5 минут при отсутствии недостатков аудиогuida, являющихся следствием нарушения Пользователем правил эксплуатации аудиогuida;

- не более 1 часа в случае обнаружения недостатков аудиогuida, являющихся следствием нарушения Пользователем правил эксплуатации аудиогuida, с момента выявления данных недостатков.

#### **5. Порядок и формы контроля за оказанием муниципальной услуги**

5.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

5.2. Внутренний контроль осуществляется директором МАУК «ХИО». Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) плановый контроль:

- тематический (контроль по направлениям деятельности учреждения, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе учреждения);

- комплексный (проверка деятельности сотрудников и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере музейного обслуживания анализируются в отношении каждого сотрудника с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

5.3. МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества бюджетной услуги путём:

- проведения мониторинга основных показателей муниципальной услуги за определённый период;

- анализа обращений и жалоб граждан в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск», проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб МАУК «ХИО» на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуги по обслуживанию населения МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния учреждения;

- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

- социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

5.4. Жалобы на нарушение настоящего Регламента получателями услуг могут направляться как непосредственно в МАУК «ХИО», так и в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены директором МАУК «ХИО» с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

## **6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц**

6.1. Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обслуживание действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.



6.2. Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по оказанию муниципальной услуги руководителю учреждения.

6.3. Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при оказании муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействий) в судебном порядке.

6.4. Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

6.5. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации письменного заявления.

6.6. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

6.7. Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии), должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

6.8. По результатам рассмотрения обращения должностными лицами принимается решение об удовлетворении требований заявителя (представителя заявителя) либо об отказе в удовлетворении обращения.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю (представителю заявителя).

6.9. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по

данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

6.10. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения заявителя (представителя заявителя).

6.11. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

6.12. Заявитель имеет право на обжалование действий и бездействий должностных лиц в судебном порядке в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Приложение № 1  
к Административному регламенту оказания  
(предоставления) муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных предметов,  
музейных коллекций» (в стационарных условиях)

**БЛОК-СХЕМА**  
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

