



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 28 » август 2026 г.

№ 349

Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг 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 20.03.2025 г. № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Администрация МО «город Северобайкальск» **п о с т а н о в л я е т :**

1. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 26.08.2021 г. № 909 «Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг и работ учреждениями культуры муниципального образования «город Северобайкальск» (Приложение 1-11).

2. Утвердить:

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

2.2. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (Приложение 2).

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

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

2.5. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в стационарных условиях (Приложение 5).

2.6. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» вне стационара (Приложение 6).

2.7. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» в стационарных условиях (Приложение 7).

2.8. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» вне стационара (Приложение 8).

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 А.М. Купцова.

Глава



О.А. Котов

УТВЕРЖДЁН  
Постановлением администрации  
МО «город Северобайкальск»  
от «28» мая 2026 г.  
№ 379  
(приложение 7)

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

**I. Общие положения**

**1. Предмет регулирования регламента**

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).

**2. Круг заявителей**

1.2. 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**

1.3.1. Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу:  
Муниципальное автономное учреждение «Художественно-историческое объединение»: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Пролетарский, д. 5.

1.3.2. 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.  
Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-77-28

1.3.3. Адрес электронной почты для информирования по вопросу предоставления муниципальной услуги: galerey79@govrb.ru.

1.3.4. 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/>.

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

1.3.6. 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.

1.3.7. 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**

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

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

2.2. 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»).

### **3. Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение доступа населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные предметы и музейные коллекции), которые составляют музейный фонд.

### **4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4. 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.

### **5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги**

2.5. 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 от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25.06.2002 г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Закон РФ от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Указ Президента РФ от 05.05.1992 года № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»;
- Указ Президента РФ от 23.01.2024 года №63 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2025 г. № 823 «Об утверждении Правил передачи музейных предметов и музейных коллекций, включенных в состав государственной части Музейного фонда Российской Федерации и находящихся в государственной собственности, в безвозмездное пользование государственным и муниципальным музеям и другим организациям»;
- 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»;
- Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 28.06.2017 № 185-01.1-39-ВА;
- 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»;
- Положение о порядке льготного посещения при организации платных мероприятий в муниципальных учреждениях культуры муниципального образования «город Северобайкальск»;
- Приказ МАУК «ХИО» от 10.01.2026 №1/1 «Об утверждении платных услуг, оказываемых МАУК «ХИО»;
- Административный регламент;
- Иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания услуг по организации культурно-досуговых мероприятий;
- Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

## 6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги

2.6.1 Для предоставления муниципальной услуги Пользователь представляет следующие документы:

- билет установленного образца с указанием даты, времени посещения;
- лицо, обладающее правом на льготное посещение, представляет документ, подтверждающий его статус.

2.6.2. Пользователь, имеющий право на получение 100% льготы от стоимости предоставляемых услуг (без предоставления экскурсионного обслуживания), предоставляет следующие документы:

№	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 I или II группы и лица, их сопровождающие (не более одного чел.), дети- инвалиды	Удостоверение инвалида
6	Дети дошкольного возраста	Свидетельство о рождении
7	Лица, не достигшие 18 лет - один раз в месяц в установленный день	Свидетельство о рождении, паспорт или иной документ подтверждающий возраст гражданина; При коллективном (групповом) посещении - письмо организации, заверенное подписью и печатью руководителя организации, где обучаются, временно пребывают или воспитываются лица, не достигшие восемнадцати 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	Военнослужащие, проходящие службу по призыву	Военный билет с записью, подтверждающей прохождение военной службы по призыву
10	Граждане, призванные на военную службу по мобилизации; граждане, заключившие контракт о прохождении военной службы; граждане, заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации; члены семей граждан, данных категорий	Удостоверение участника СВО; удостоверение члена семьи участника СВО
11	Участники СВО	Документ, удостоверяющий личность гражданина РФ; справка об участии в СВО; удостоверение участника СВО

12	Члены семьи участников СВО и ветеранов боевых действий из числа участников СВО	Справка, подтверждающая, что гражданин действительно является членом семьи военнослужащего (гражданина), проходящего (проходившего) военную службу (службу), работающего (работавшего) в Вооруженных Силах Российской Федерации (Министерстве обороны Российской Федерации). Свидетельство о заключении брака; Свидетельство о рождении, документ, подтверждающий усыновление, опеку (свидетельство об усыновлении, акт органа опеки об опекунстве).
13	Члены многодетных семей	Удостоверение многодетной семьи на бумажном носителе или электронное удостоверение, содержащее двухмерный штриховой код (QR)
14	Граждане, достигшие пенсионного возраста по старости - один раз в месяц в установленный день	Пенсионное удостоверение или справка о назначении пенсии установленной формы
15	Семьи СОП	Постановление комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав
16	Художники - члены творческих союзов: Союза художников России;	Соответствующий членский билет, либо иной документ, подтверждающий членство к творческому союзу
17	Сотрудники музеев Российской Федерации	Удостоверение, подтверждающее работу в музее Российской Федерации
18	Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей	Документ, подтверждающий статус ребенка-сироты и ребенка, оставшегося без попечения родителей

2.6.3. 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.

2.6.4. Если 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) (Приложение №2).

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

## **7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.7.1. 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. 2.8.4 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).

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

2.7.3. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не установлены.

## **8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания**

2.8.1. Учреждение имеет право осуществлять платные услуги в случаях, предусмотренных следующими нормативными правовыми актами РФ, РБ и администрации муниципального образования «город Северобайкальск»:

- Федеральный закон «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ;

- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти» от 20.03.2025 № 33-ФЗ;

- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов Российской Федерации» от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ;

- 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 МАУК «Художественно-историческое объединение»;

- Положение о порядке льготного посещения при организации платных мероприятий в муниципальных учреждениях культуры муниципального образования «город Северобайкальск».

- Приказ МАУК «ХИО» «Об утверждении платных услуг, оказываемых МАУК «ХИО»

2.8.2. Размер платы за услугу устанавливается в соответствии Приказа «Об утверждении платных услуг, оказываемых МАУК «ХИО».

Оплату за платные услуги Потребитель производит в безналичной форме путем перечисления на расчетный счет Учреждения и в наличной форме на месте с обязательной выдачей ему билета (абонеента) строгой отчетности.

Услуга оказывается Потребителю на добровольной основе.

За ведение учета денежных средств, полученных от оказания платных услуг, несет ответственность работник МАУК «ХИО», назначенный приказом руководителя.

Услуга предоставляется в дни и часы работы МАУК «ХИО».

2.8.3. Учреждение предоставляет бесплатное посещение категориям, имеющим право на получение 100% льготы от стоимости предоставляемых услуг.

2.8.4. Услуга оказывается бесплатно следующим категориям 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 I или II группы и лица их сопровождающие, при невозможности самостоятельного передвижения (не более одного человека);
- дети-инвалиды;
- дети дошкольного возраста;
- 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;
- граждане, достигшие пенсионного возраста по старости- один раз в месяц в установленный день;
- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;
- граждане, призванные на военную службу по мобилизации; граждане, заключившие контракт о прохождении военной службы; граждане, заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации; члены семей граждан, данных категорий;
- участники СВО;
- члены семьи участников СВО и ветеранов боевых действий из числа участников СВО;
- члены многодетных семей;
- семьи СОП;
- художники - члены творческих союзов: Союза художников России;
- сотрудники музеев Российской Федерации;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей.

2.8.5. Право на получение льготы не распространяется на предоставление аудиогuida и предоставление экскурсионного обслуживания.

## **9. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

2.9.1 Заявитель может подать заявку на оказание муниципальной услуги лично по месту обслуживания либо оставив заявку по телефону или в электронной форме - по электронной почте или через официальный сайт.

Для регистрации запроса на посещение учреждения в электронной форме путем обращения через официальный сайт учреждения или посредством электронной почты, Заявителю необходимо указать следующие данные: тип обращения, ФИО, номер телефона, адрес электронной почты и непосредственно текст обращения, содержащий количество и категорию посетителей (льготная, на платной основе), необходимость в аудиогuide или экскурсионном обслуживании.

Запрос регистрируется в течение 5 минут при личном обращении и по телефону, в течение рабочего дня в случае электронного обращения (сайт, почта).

2.9.2. В случае направления Заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги электронным способом вне рабочего времени учреждения, либо в выходной, нерабочий праздничный день, днем получения и регистрации заявки считается 1 (первый) рабочий день, следующий за днем его направления.

2.9.3. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении составляет 15 минут.

## **10. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги**

2.10.1. Требования к местам оказания муниципальной услуги.

2.10.2. 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.

2.10.3. 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.

- здание, обеспечивающие выполнение муниципальной услуги, должно быть оборудовано входом для свободного доступа Пользователей в помещение, а также пандусом (подъёмником), расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных граждан, включая использующих кресла-коляски.

2.10.4. 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.

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

2.10.6. 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».

2.10.7. 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 Регламент.

### **11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.11. 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).

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами и их продолжительность, указаны в разделе 3.2.1-3.2.7.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.**

#### **1. Исчерпывающий перечень административных процедур**

3.1. 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, связанным 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. Последовательность выполнения административных процедур**

3.2.1 Приём обращения Пользователя на оказание муниципальной услуги.

Основанием для исполнения административной процедуры является личное обращение Пользователя в МАУК «ХИО» либо поступление обращения по почтовому адресу, по

информационно-коммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту и обращение на официальный сайт учреждения.

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

- устанавливает наличие полномочий МАУК «ХИО» по предоставлению запрошенной услуги. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- проверяет наличие оснований для предоставления льготы у Пользователя. Максимальный срок исполнения - 2 минуты.

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

### 3.2.2. Выдача билета.

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

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%). Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- проверяет наличие документов, дающих право на льготное посещение. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- выдаёт Пользователю документ, подтверждающий право на получение услуги (билет). Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- приглашает экскурсовода для проведения экскурсии (при условии запроса посетителя на предоставление услуги с экскурсионным обслуживанием). Максимальный срок исполнения - 2 минуты.

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

### 3.2.3. Выдача аудиогuida.

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

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

- принимает от Пользователя оплату за предоставление аудиогuida и обеспечительный платёж. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- проверяет исправность предоставляемого аудиогuida и знакомит Пользователя с правилами пользования аудиогидом. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- выдаёт Пользователю документ, подтверждающий право на получение услуги с предоставлением аудиогuida (билет) и аудиогид. Максимальный срок исполнения - 2 минуты.

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

#### 3.2.4. Пропуск в экспозиционные залы.

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

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

- проверяет наличие билета. Максимальный срок исполнения - 1 минута;
- осуществляет пропуск Пользователя в экспозиционный зал. Максимальный срок исполнения - 1 минута.

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

#### 3.2.5. Экскурсионное обслуживание.

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

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

- проверяет наличие билета, дающего право на экскурсионное обслуживание. Максимальный срок исполнения - 2 минуты;
- осуществляет проведение экскурсии. Экскурсионное обслуживание Пользователя - не более 1,5 часа в зависимости от формата и тематики экскурсии.

Результатом административной процедуры является ознакомление Пользователя с экскурсионным материалом.

#### 3.2.6. Консультирование Пользователя по вопросам, связанным с оказанием муниципальной услуги.

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

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.). Максимальный срок исполнения - 5 минут.

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

### 3.2.7. Приём аудиогида.

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

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

- проверяет исправность возвращаемого Пользователем аудиогида. Максимальный срок исполнения - 5 минут;

- при отсутствии недостатков аудиогида, являющихся следствием нарушения Пользователем правил эксплуатации аудиогида, принимает аудиогид от пользователя - 2 минуты;

- в случае обнаружения недостатков аудиогида, являющихся следствием нарушения Пользователем правил эксплуатации аудиогида, Пользователь возмещает МАУК «ХИО» балансовую стоимость аудиогида. Максимальный срок исполнения не более 1 часа в случае обнаружения недостатков аудиогида, являющихся следствием нарушения Пользователем правил эксплуатации аудиогида, с момента выявления данных недостатков.

Результатом административной процедуры является прием аудиогида либо прием платежа при выявлении недостатков аудиогида, являющихся следствием нарушения Пользователем правил эксплуатации.

## **IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

### **1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений**

4.1.1. Организация обеспечения качества и доступности оказания муниципальной услуги, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации текущего контроля.

4.1.2. Текущий контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.1.3. 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).

4.1.4. 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.

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

## **2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги**

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

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

4.2.3. Плановые проверки осуществляются на основании отчета учреждения о выполнении Муниципального задания на текущий год.

При проверке полноты и качества предоставления муниципальной услуги контролю подлежат:

- соответствие качества предоставления муниципальной услуги параметрам муниципального задания;

- соблюдение положений настоящего Административного регламента;

- проверка состояния учреждения;

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

4.2.4. В случае поступления жалобы, МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» проводится внеплановая проверка на обоснованность жалобы, осуществляется работа по устранению самого нарушения и причин нарушения.

4.2.5. Жалобы на нарушение настоящего Регламента получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеки, предоставляющие услуги, так и в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

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

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

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

## **3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

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

4.3.2. 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.

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

4.3.4. 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.

#### **4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

4.4.1. Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

- направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления муниципальной услуги;
- вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

4.4.2. Должностные лица МАУК «ХИО» принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

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

4.5.1 Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) структурного подразделения администрации, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

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

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

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

4.5.2. Предмет жалобы.

Предметом жалобы могут являться: действия и (или) бездействия специалистов учреждения, а также нарушение требований Регламента.

4.5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Пользователь может пожаловаться на нарушение требований Регламента следующими способами:

- предъявить жалобу работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- предъявить жалобу директору учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя);
- предъявить жалобу в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

4.5.4. Порядок подачи жалобы.

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

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.

4.5.5. Сроки и порядок рассмотрения жалобы.

Обращение получателя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления получателем факта нарушения требований Регламента.

Жалоба подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается директором учреждения с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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 рабочих дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения учреждением жалобы, направляется заявителю в письменном виде не позднее дня, следующего за днем принятия решения. По желанию заявителя ответ может быть предоставлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

#### 4.5.6. Результат рассмотрения жалобы.

Руководитель учреждения при приёме жалобы получателя может совершить одно из следующих действий:

1) Принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований получателя;

2) Аргументировано отказать получателю в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований Регламента, руководитель учреждения приносит извинения получателю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента и принимает меры по устранению нарушения;

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

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 поддается 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 ответы 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.

#### 4.5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

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.

#### 4.5.8. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

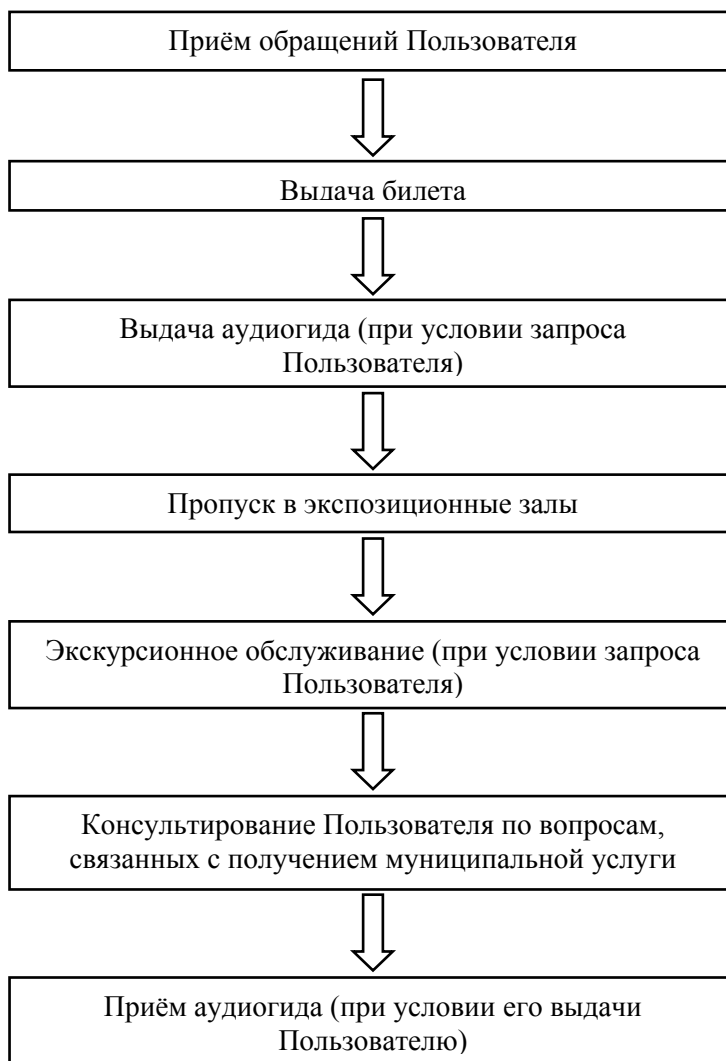
Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

#### 4.5.9. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на сайте учреждения, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем).

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



Приложение № 2  
к Административному регламенту оказания  
(предоставления) муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных предметов,  
музейных коллекций» (в стационарных условиях)

**Договор на услуги № \_\_**

г. Северобайкальск

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

«Название организации», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель» с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. Предмет договора**

1.1 Исполнитель обязуется оказать Заказчику услугу: проведение экскурсии по экспозиции музея «История Бам» и в картинной галерее МАУК «Художественно-историческое объединение», пер. Пролетарский, д. 5, а Заказчик обязуется принять услуги и оплатить их.

1.2 Срок оплаты услуг: с момента заключения настоящего договора 7 дней.

1.3. Срок оказания услуг: с момента заключения настоящего договора по \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

**2. Права и обязанности сторон**

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Оказать предусмотренные настоящим договором услуги.

2.1.2. Оказать услуги надлежащего качества.

2.1.3. Оказать услуги в полном объеме в срок, указанный в настоящем договоре.

2.2. Заказчик обязан:

2.2.1. Принять оказанные услуги.

2.2.2. Своевременно оплатить услуги в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего договора.

**3. Цена договора и порядок расчетов**

3.1. Общая стоимость услуг, оказываемых по настоящему Договору, составляет \_\_\_\_\_ руб.  
НДС не предусмотрен.

3.2. Оплата производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя на основании счета.

**4. Ответственность сторон**

4.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Все споры и разногласия между Сторонами, возникшие в процессе исполнения настоящего Договора или в связи с ним, разрешаются Сторонами путем переговоров.

4.3. В случае не достижения сторонами соглашения, споры разрешаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, определенных законодательством, которые Стороны не могли предвидеть, при условии, что данные обстоятельства непосредственно повлияли на выполнение условий настоящего Договора, а также в случае принятия законодательными или исполнительными органами решений, препятствующих исполнению обязательств.

4.5. Любые изменения или дополнения, в условия настоящего Договора, вносятся по согласованию сторон и оформляются путем составления дополнительного соглашения к Договору, являющегося его неотъемлемой частью.

4.6. Условия настоящего Договора могут быть изменены по взаимному соглашению Сторон с обязательным составлением письменного документа в форме дополнений или изменений к настоящему Договору.

### 5. Срок действия Договора

5.1. Договор действует с момента его подписания по (срок действия).

5.2. Настоящий Договор составлен и подписан в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон. Оба экземпляра Договора имеют равную юридическую силу.

### 6. Реквизиты и подписи сторон

ЗАКАЗЧИК

ИСПОЛНИТЕЛЬ

МАУК «Художественно-историческое  
объединение»

Юр. адрес: 671700 г. Северобайкальск  
Пер. Пролетарский, д. 5

ИНН 0317009355

КПП 031701001

Руководитель

Директор

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

М.П.

М.П.