



**Регламент предоставления услуги
по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, программы и
мероприятия, проводимые МУК «РИХМ»**

1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, программы и мероприятия, проводимые МУК «РИХМ» (далее — регламент), определяет порядок предоставления услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, программы и мероприятия, (далее — программы), проводимые МУК «Раменский историко-художественный музей» (далее — музей).

1.2. Перечень программ регламента: обзорные, тематические, интерактивные экскурсии, лекции, культурно-познавательные программы, интерактивные программы, концерты, литературно-музыкальные вечера.

1.3. Заявителями, имеющими право на получение услуги, являются физические лица без ограничений и (или) юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в Музей.

1.4. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется с использованием средств телефонной связи, путем размещения информации на сайте Музея в сети Интернет.

1.5. Местонахождение и почтовый адрес Музея: 140105 Московская область, г. Раменское, ул. Воровского, дом 7. График работы Музея: ежедневно, кроме понедельника с 10:00 до 17:00, последняя среда месяца – санитарный день.

1.6. Информация о предоставлении услуги находится на сайте www.ramyz.ru, а также размещена на стенде и в кассе музея. Адрес электронной почты Музея: ramyz@mail.ru; ram_museum@mosreg.ru. Консультации (справки) по вопросам предоставления услуги осуществляются по телефону 8(496)463-13-65 или 8(496)463-44-53 и по электронной почте в течение рабочего дня. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник Музея подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по вопросам предоставления услуги.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Заявки, поступившие в Музей по телефону, сразу обрабатываются специалистом музея, а посредством электронной связи (электронная почта или сайт), передаются специалистам Музея для обработки и подготовки ответа.

2.2. Результатом предоставления государственной услуги является:

- регистрация обращения заявителя в журнале регистрации заявок на проведение экскурсий и программ;
- мотивированный отказ в предоставлении услуги.

2.3. Срок регистрации обращения заявителя (в письменной форме, в ходе личного приема, по телефону, по средствам электронной связи) о предоставлении услуги не должен превышать 1 (одного) рабочего дня с момента поступления обращения в Музей.

2.4. Срок предоставления государственной услуги:

- рассмотрение заявки, поданной по телефону или в ходе личного приема, осуществляется в момент поступления обращения;

- рассмотрение заявки, поданной по электронным средствам связи, и информация о результате рассмотрения заявки сообщается заявителю в течение 1 (одного) рабочего дня с момента регистрации заявки;

- при письменном обращении заявителя письмо в ответ на запрос направляется на почтовый адрес заявителя в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации обращения.

2.5. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование юридического лица или фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ. Музей регистрирует поступившие обращения. Письмо в ответ на запрос отправляется работником Музея, ответственным за предоставление ответа — секретарем Музея либо замещающим его лицом. С согласия заявителя, ответ может быть дан устно по телефону или при наличии на адрес его электронной почты.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги:

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» №168 от 30.07.2010).

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета» №165 от 29.07.2006).

Закон Российской Федерации от 27.04.1993 №4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» («Российская газета» №89 от 12.05.1993).

Закон Российской Федерации от 26.05.1996 №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» («Российская газета» №104 от 04.06.1996).

Указ Президента Российской Федерации от 31.12.1993 №2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» («Российская газета» №4 от 10.10.1994).

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета» №93 от 29.04.2011).

Закон Московской области «О музеях в Московской области» («Ежедневные Новости. Подмосковье» №131 от 24.07.2007).

Постановление Правительства Московской области «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг центральными исполнительными органами государственной власти Московской области, государственными органами Московской области» от 25.04.2011 №365/15 («Ежедневные Новости. Подмосковье» №77 от 05.05.2011).

Устав Музея.

2.7. Перечень оснований для отказа заявителю в приеме заявки:

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.8. Перечень оснований для отказа заявителю в предоставлении услуги:

- несоответствие обращения содержанию услуги;
- обращение, содержащее нецензурные или оскорбительные выражения;
- запрашиваемая информация не связана с деятельностью музея по оказанию услуги;

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- непредставление заявителем документов, подтверждающих право на льготное обслуживание;
- невозможность принятия экскурсионной группы в желаемое время в связи с превышением предельной мощности учреждения.

2.9. В результате предоставления услуги ответственный работник Музея по желанию заявителя выдает письменное подтверждение с указанием места и времени начала программы или направляет указанную информацию по средствам электронной связи или в письменном виде по почте.

2.10. Предоставление услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.11. Показателем доступности и качества государственной услуги является полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о начале и месте проведения экскурсий.

3.Административные процедуры

3.1. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- Информирование заявителя о времени и месте начала программы и льготах на оплату.
- Регистрация заявки заявителя о желании предварительно заказать программу в Журнале регистрации обращений заявителей с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества физического лица, контактного телефона, электронной почты (по желанию заявителя), дополнительной информации о наличии у заявителя льгот на оплату.
- Рассмотрение заявки.
- В случае удовлетворения заявки — внесение соответствующей записи в журнал записи программ. В случае отказа — отметка об отказе с мотивировкой.
- Информирование заявителя о принятии заявки с указанием даты, времени и места начала программы.

3.2. Если вследствие непреодолимой силы провести программу в заранее забронированный день и час не представляется возможным, специалист музея должен известить об этом заявителя по телефону или электронной почте и предложить другую дату и время проведения.

3.3. Если заявитель по каким-то причинам не может в назначенное время приехать на программу, он должен известить об этом специалиста музея по телефону, лично или через Интернет не позднее, чем за 1 день до назначенного времени начала программы. Данное требование обусловлено тем, что несоблюдение графика проведения программ порождает сбои в организации экскурсионного процесса в Музее в целом.

4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента предоставления государственной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами музея положений регламента осуществляется ученым секретарем Музея.

4.2. Плановые проверки полноты и качества предоставления услуги осуществляются директором музея не чаще 1 раза в год. Внеплановые проверки проводятся специально созданной приказом директора Музея комиссией, состоящей из

заместителя директора, ученым секретарем и председателем профсоюзной организации, в случае получения письменной жалобы на специалистов музея.

4.3. По результатам проведенных проверок при выявлении нарушений прав заявителей осуществляется привлечение специалиста музея за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области, а также в соответствии с Коллективным и трудовыми договорами.