

КОПИЯ

Аришбаев Р.В.



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ЕФРЕМОВ**
(городской округ)

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «16» 09 2016 г.

г. Ефремов

№ 107

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
город Ефремов
от 16.09.16 № 107

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
город Ефремов
от 14.12.2015 №2201

О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город Ефремов от 14.12.2015г. №2201 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к музейно-выставочным коллекциям (фондам)»

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к музейно-выставочным коллекциям (фондам)»**

I. Общие положения

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования город Ефремов от 09.12.2019 года №1676 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления муниципального контроля (надзора) и административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования город Ефремов», на основании Устава муниципального образования город Ефремов, администрация муниципального образования город Ефремов ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести изменение в постановление администрации муниципального образования город Ефремов от 14.12.2015г. №2201 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к музейно-выставочным коллекциям (фондам)», изложив приложение к постановлению в новой редакции (приложение).

2. Отделу по делопроизводству и контролю администрации муниципального образования город Ефремов (Неликаева М.Г.) обнародовать настоящее постановление путем его размещения на официальном сайте муниципального образования город Ефремов в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и в местах для обнародования муниципальных нормативных правовых актов муниципального образования город Ефремов.

3. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава администрации
муниципального образования
город Ефремов



Г. Балтабаев

Б 018136

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к музейно-выставочным коллекциям (фондам)» (далее – административный регламент и муниципальная услуга соответственно) определяет стандарт предоставления муниципальной услуги и устанавливает сроки и последовательность действий. Регламент определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к музейно-выставочным коллекциям (фондам)».

Административный регламент разработан в целях повышения качества музейного обслуживания на территории муниципального образования город Ефремов.

2. В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:

музей - учреждение культуры, созданное для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций;

музейная деятельность - сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории городского округа;

муниципальное учреждение культуры – информационное, культурное, просветительское учреждение, учрежденное администрацией муниципального образования город Ефремов;

экспонирование - вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации, выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.);

экскурсия - вид музейной деятельности, заключающийся в представлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

заявитель – (получатель муниципальной услуги) - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся муниципальное казенное учреждение культуры с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

муниципальная услуга - деятельность по реализации функций управления по культуре, молодежной политике, физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Ефремов, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом муниципального образования город Ефремов;

жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба) - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, сотрудником учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в муниципальных учреждениях, осуществляющих предоставление муниципальной услуги: Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Ефремовский районный художественно-краеведческий музей» (далее - МБУК «ЕРХКМ»), Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Ефремовский Дом-музей И.А. Бунина» (далее - МБУК «Ефремовский Дом-музей И.А. Бунина»), а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования на сайте:

МБУК «ЕРХКМ»: <http://erhk-museum.tls.muzkult.ru/>

МБУК «Ефремовский Дом-музей И.А. Бунина»: <http://bunin-efr.tls.muzkult.ru/>

Местонахождение и режим работы:

МБУК «ЕРХКМ»:

Юридический и фактический адрес учреждения:

301840, Тульская область, г. Ефремов, ул. Красная площадь, д.1,

тел.: (8741) 6-54-07, 6-54-34

Адрес электронной почты: museum.efremov@tularegion.org

МБУК «Ефремовский Дом-музей И.А. Бунина»

Юридический и фактический адрес учреждения: 301840, Тульская область, г.

Ефремов, ул. Тургенева, д.47

тел.: (48741) 6-64-44

Адрес электронной почты: bunin.efremov@tularegion.org

Адрес Управления по культуре, молодежной политике, физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Ефремов (далее - Управление):

301840, Тульская область, г. Ефремов, ул. Ломоносова, д. 48,

тел.: 8-48741-6-63-60, электронная почта: kult.efremov@tularegion.org

График работы Управления:

понедельник – четверг с 09.00 ч. до 18.00 ч., пятница – с 09.00 ч. до 17.00 ч., перерыв с 13.00 до 13.48.

суббота, воскресенье, праздничные дни - выходные дни.

Прием по личным вопросам проводится начальником Управления еженедельно по пятницам с 15.00 ч. до 17.00 ч.

График работы МБУК «ЕРХКМ» и МБУК «Ефремовский Дом-музей И.А. Бунина»:

Понедельник	Выходной день	
Вторник	09.00 – 18.00	
Среда	09.00 – 18.00	
Четверг	09.00 – 18.00	
Пятница	09.00 – 18.00	Последняя пятница каждого месяца санитарный день
Суббота	12.00 – 20.00	
Воскресенье	12.00 – 20.00	

4. Сведения о графике (режиме) работы учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, размещаются на стендах (вывесках) при входе в помещения МБУК «ЕРХКМ» и МБУК «Ефремовский Дом-музей И.А. Бунина», сети "Интернет" на официальном сайте МБУК «ЕРХКМ» и МБУК «Ефремовский Дом-музей И.А. Бунина».

5. Информация о предоставлении муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении заявителей, включая обращение по электронной почте, а также содержится на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах).

6. Основными требованиями к информированию заявителей о правилах предоставления муниципальной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования;

наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставляемой информации.

7. Время ожидания ответа при устном информировании заявителя не может превышать 15 минут. Время консультации при устном обращении составляет не более 10 минут.

8. При ответах на телефонные звонки и личные обращения ответственные специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги, обращаются к ним на «Вы», проявляют спокойствие и выдержку, дают разъяснения, исключая возможность ошибочного и двоякого понимания.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги, фамилии, имени, отчестве и должности ответственного специалиста, принявшего телефонный звонок. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

В случае отсутствия возможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения, ответственный специалист предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день и к назначенному сроку готовит ответ.

В случае отсутствия возможности самостоятельно ответить на поставленные обратившимся лицом вопросы, ответственный специалист, принявший звонок, должен переадресовать (перевести) его на другое уполномоченное должностное лицо или сообщить обратившемуся лицу телефонный номер, по которому обратившееся лицо может получить необходимую информацию.

9. При письменном обращении заявителя ответ направляется по почте или в электронном виде (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заявителя за информацией).

Ответы на письменные обращения по вопросам предоставления муниципальной услуги даются в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента поступления письменного обращения.

При консультировании по письменным обращениям, полученным посредством электронной почты, ответ направляется в электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 10 рабочих дней с момента регистрации обращения.

Информация предоставляется в простой, четкой форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя, за подписью соответствующего должностного лица.

На официальном сайте учреждения размещается следующая информация:
текст настоящего регламента;
форма запроса о предоставлении муниципальной услуги.

10. Консультации (справки) предоставляются по следующим вопросам:

о местонахождении, почтовом адресе учреждения, номерах телефонов должностных лиц учреждения, графике работы учреждения;

о перечне необходимых для предоставления муниципальной услуги документов, требуемых от заявителей, способах их получения заявителями, порядке их представления;

об административных процедурах предоставления муниципальной услуги;

о ходе предоставления муниципальной услуги;

о нормативных правовых актах, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги (наименование, номер, дата принятия);

о порядке обжалования действий (бездействия) должностного лица учреждения, а также принимаемого им решения в процессе предоставления муниципальной услуги;

об адресах официального интернет-сайта учреждения, адресе электронной почты учреждения.

11. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

12. Информационные стенды в помещениях приема выдачи документов в учреждениях должны быть освещены, хорошо просматриваемы, содержать актуальную информацию, необходимую для получения муниципальной услуги. Тексты материалов печатаются шрифтом Times New Roman №14, без исправлений.

В помещениях приема выдачи документов заявителю в целях ознакомления предоставляется право доступа к законодательным и иным нормативным правовым

актам, регулирующим порядок предоставления муниципальной услуги, в том числе к административному регламенту.

13. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги с момента приема его запроса и документов на предоставление муниципальной услуги. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) муниципальной услуги находится представленный им запрос.

Для получения сведения о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указывается в письменном обращении (называются - при устном обращении) дата и входящий номер, проставленные в полученной при подаче копии запроса.

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

14. Наименование муниципальной услуги:

«Предоставление доступа к музейно-выставочным коллекциям (фондам)»

15. Муниципальную услугу оказывает:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ефремовский районный художественно-краеведческий музей»;

-Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ефремовский Дом-музей И.А. Бунина».

16. Результатом предоставления услуги является:

обеспечение доступа к музейному фонду, вне зависимости от его формы, либо мотивированный отказ в доступе к музейному фонду.

17. Срок предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется непосредственно в момент обращения заявителя в МБУК «ЕРХКМ» и МБУК «Ефремовский Дом-музей И.А. Бунина».

18. Запрещается требовать от заявителя, обратившегося за предоставлением услуги:

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги, связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления;

предоставления документов и информации, отсутствие и(или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в запросе о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

19. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги размещен на официальном сайте муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

20. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, способы их получения заявителем, порядок их представления.

Для получения муниципальной услуги заявитель представляет следующие документы:

- физическое лицо, не обладающее льготным статусом, не предоставляет специальных документов для получения услуги;
- лицо, обладающее правом на льготный режим пользования услугой, предоставляет документ, подтверждающий его статус (удостоверение, студенческий билет и т.д.)

Предоставление услуг инвалидам, имеющим право на льготы, осуществляется на основании сведений об инвалидности, содержащихся в федеральном реестре инвалидов (далее – Реестр), а в случае отсутствия соответствующих сведений в Реестре на основании представленных заявителем документов.

Юридические лица для предоставления муниципальной услуги подают заявку на имя директора музея в письменной или устной форме по согласованию.

Для предоставления доступа к музейным фондам, не выставленным в экспозиции, заявителем оформляется заявка на предоставление доступа к музейно-выставочным коллекциям (фондам) (приложение №1).

Требовать от заявителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим пунктом регламента, запрещается.

При предоставлении муниципальной услуги в интерактивном режиме в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" от заявителя документы не требуются.

В случае если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в

форме электронного документа. Данные требования не распространяются на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

21. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- отсутствие в письменном заявлении: сведений о фамилии, имени и отчестве заявителя, почтовом адресе - для физических лиц; полного наименования, адреса местонахождения - для юридических лиц;

- документы имеют подчистки, приписки, зачеркнутые слова, иные неоговоренные в них исправления либо повреждения, не позволяющие однозначно истолковать их содержание;

- представленные документы не соответствуют заявке, поданной с использованием информационно-телекоммуникационных сетей;

- представление заявителем неправильно оформленных документов, содержащих неполные сведения, а также утративших юридическую силу документов;

- документы исполнены карандашом;

- текст запроса или приложенных к нему документов содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу ответственных специалистов, уполномоченных на рассмотрение запросов;

- документы не поддаются прочтению, неразборчиво написаны;

- к запросу не приложены документы, указанные в его приложении;

- при личном обращении представлены недостоверные документы и сведения, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя.

В случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 21 настоящего административного регламента, ответственный специалист, уполномоченный на рассмотрение запросов, возвращает документы заявителю и проставляет отметку на запросе об отказе в приеме документов, а также указывает причину отказа, свою фамилию, инициалы, должность дату отказа в приеме документов.

22. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- запрос на оказание муниципальной услуги противоречит графику работы учреждения;

- в случае если запрос на предоставление услуги не соответствует профилю учреждения и перечню имеющихся в наличии экспозиций и выставок;

- нахождение музейных предметов, коллекций на реставрационных или ремонтных работах, а так же на вне музейных выставочных проектах и просветительской деятельности;

- нахождение музейных предметов, коллекций в неудовлетворительном состоянии;

- нарушение Правил пользования музеем;

- заявитель находится в неадекватном состоянии (алкогольное, наркотическое опьянение);

- причинение ущерба музею.

23. Муниципальная услуга «Предоставление доступа к музейно-выставочным коллекциям (фондам)» оказывается на платной основе согласно тарифам, утвержденным локальным актом учреждения.

23.1. Правом получения льгот при предоставлении услуги пользуются следующие категории граждан:

№	Категория граждан	Содержание льготы
1.	Герои Советского Союза, герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы	предоставляется внеочередное право на приобретение входных билетов, бесплатное посещение
2.	Ветераны и инвалиды Великой Отечественной Войны	предоставляется внеочередное право на приобретение входных билетов, бесплатное посещение
3.	Солдаты, сержанты и старшины срочной службы Вооруженных сил Российской Федерации	бесплатное посещение
4.	Дети-сироты, которые находятся в детских домах и школах - интернатах и дети, а также лица, оставшиеся без попечения родителей (право на бесплатное посещение распространяется на одного сопровождающего).	бесплатное посещение
5.	Дети - инвалиды	бесплатное посещение
6.	Ветераны боевых действий, граждане Российской Федерации	бесплатное посещение
7.	Неработающие инвалиды I и II группы, инвалиды с детства (после 18 лет), являющиеся гражданами РФ	бесплатное посещение
8.	Лица, которые сопровождают посетителей с ограниченными физическими возможностями	бесплатное посещение
9.	Престарелые граждане, находящиеся на попечении государства в домах - интернатах для инвалидов и престарелых, являющиеся гражданами РФ	бесплатное посещение
10.	Работники музеев Российской Федерации и члены Международного Совета Музеев (ИКОМ)	бесплатное посещение
11.	Узники фашистских концлагерей	бесплатное посещение
12.	Члены многодетной семьи	бесплатное посещение 1 раз в месяц
13.	Лица, не достигшие восемнадцати лет, а также обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам	1 раз в месяц в день, установленный локальным актом музея
14.	Один сопровождающий на группу лиц, не достигших восемнадцати лет, а также обучающихся по основным профессиональным образовательным программам	бесплатное посещение
15.	Один сопровождающий на группу военнослужащих, проходящих военную службу	бесплатное посещение

	по призыву	
16.	Дети дошкольного возраста, обучающиеся, инвалиды и военнослужащие, проходящие военную службу по призыву	Льготы на платные мероприятия музея, размер льготы и порядок предоставления устанавливается локальным актом музея

24. Сроки ожидания при оказании муниципальной услуги составляют: в зависимости от пожеланий пользователей муниципальной услуги и режима работы музеев и выставок, она может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный пользователем муниципальной услуги по согласованию с должностным лицом музея.

В случае подачи заявителем заявки на предоставления доступа к музейным фондам, не выставленным в экспозиции, услуга предоставляется срок не более 10 календарных дней с момента подачи заявки.

25. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги при личном посещении МБУК «ЕРХКМ» и МБУК «Ефремовский Дом-музей И.А. Бунина» регламентирован рамками "живой очереди", но не более 15 минут.

26. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при личном посещении составляет не более 10 минут. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме - не более одного рабочего дня с момента поступления.

27. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

27.1. Прием заявителей (получателей муниципальной услуги) осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении, соответствующем санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, оборудованным средствами телефонной и телекоммуникационной связи.

27.2. Помещение должно быть оборудовано системой противопожарной и охранной сигнализации.

27.3. Вход в здание учреждения, предоставляющего муниципальную услугу должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о его наименовании и режим работы.

27.4. В помещении для предоставления муниципальной услуги должно быть предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования (туалет) и размещения, при необходимости, верхней одежды посетителей.

27.5. Место ожидания для предоставления муниципальной услуги оборудуется:

информационными стендами, на которых размещаются текст настоящего административного регламента, извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, бланки запросов;

местами для заполнения необходимых запросов и документов; средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

27.6. Инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла – коляски и собак-проводников, обеспечивается беспрепятственный доступ к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, месту ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее в настоящем пункте – объекты инфраструктуры), в том числе обеспечиваются:

доступность объектов инфраструктуры в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;

возможность самостоятельного передвижения по объектам инфраструктуры, входа и выхода из них;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи;

размещения оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам инфраструктуры с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск на объекты инфраструктуры собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определены федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание работниками органа, предоставляющего муниципальную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

Учреждением, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, осуществляется инструктирование сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации.

В случаях, если существующие объекты инфраструктуры невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги.

27.7. Рабочие места каждого сотрудника, ведущего прием документов, оснащаются настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

27.8. Рабочие места сотрудников должны быть оборудованы необходимой мебелью, телефонной связью компьютерной и оргтехникой.

28. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Удовлетворенность заявителей качеством и полнотой предоставляемой информации о порядке и условиях получения муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями посредством: - телефонной связи (предоставление по запросу, обращению); - факсимильной связи (предоставление по запросу, обращению); - почтовой связи, в том числе электронной почтой efr.museum@yandex.ru , buninefr@yandex.ru предоставление по запросу, обращению);	100 % (от числа запросов, обращений)
- размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, иных отведенных для этих целей местах; - размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе на официальном сайте администрации муниципального образования город Ефремов	100 % (от числа запросов, обращений)
Доля случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%
Доля заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов с целью предоставления муниципальной услуги не более установленного административным регламентом срока	100%
Соблюдение срока регистрации запроса заявителя	100%
Доля заявителей, ожидавших в очереди для получения результата предоставления муниципальной услуги не более установленного административным регламентом срока	100%
Доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления муниципальной услуги	100%
Соответствие помещений, отведенных для предоставления муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной и охранной сигнализации, оборудованность информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов (заявления, запроса), а также доступными местами общественного пользования (туалета) и размещения верхней одежды посетителей	100%
Оборудованность рабочих мест специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, средствами телефонной и телекоммуникационной связи, функциональной мебелью, канцелярскими принадлежностями, компьютерной техникой	100%
Укомплектованность учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, необходимым количеством специалистов	100%
Доля специалистов, участвующих в процессе предоставления	60%

муниципальной услуги, с высшим профессиональным образованием	
Доля специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет	60%
Доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,1%
Доля обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок	100%
Доля заявителей, удовлетворенных существующим порядком досудебного обжалования	100%
Доля заявителей, удовлетворенных сроками досудебного обжалования	100%
Доля заявителей, удовлетворенных качеством досудебного обжалования	99,9%
Доля заявителей, обратившихся за обжалованием действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги специалистами учреждений, в судебном порядке	0,1%
Доля заявителей, удовлетворенных вежливостью специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги	100%
Количество заявителей, обратившихся в учреждения за получением информации о муниципальной услуге, о порядке предоставления муниципальной услуги	человек
Количество заявителей, обратившихся в учреждения за получением муниципальной услуги	человек
Показатель количества выставок, культурно-просветительских мероприятий, организованных в муниципальных учреждениях, в отчетном периоде к плановому количеству	100%
Показатель посещаемости выставок, культурно-просветительских мероприятий, организованных в муниципальных учреждениях, в отчетном периоде к плановому количеству	100%
Уровень пополняемости музейного фонда (в сравнении с прошлым годом)	0,01%
Показатель посещаемости музея (в сравнении с прошлым годом)	90%

29. Требования к организации предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

При предоставлении муниципальных услуг в электронной форме осуществляются:

1) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

2) подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запроса и документов учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг;

3) получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

4) получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;

5) иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

30. Права заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

При получении муниципальной услуги заявители имеют право на:

1) получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

3) получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

4) досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения муниципальных услуг.

31. Обязанности муниципального учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

Муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обязано:

1) предоставлять муниципальную услугу в соответствии с административным регламентом;

2) обеспечивать возможность получения заявителем муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

3) представлять в иные органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, в подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, многофункциональные центры по межведомственным запросам таких органов и организаций документы и информацию, необходимые для предоставления муниципальных услуг, за исключением документов, определенных ч. 6 ст. 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", перечень документов, безвозмездно, а также получать от иных органов, предоставляющих муниципальные услуги, от подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров такие документы и информацию;

4) исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

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

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

- обеспечение доступа потребителя услуги в здание музея, основанием для начала действия является открытие здания для посетителей согласно режиму работы.

- в случае наличия оснований, предусмотренных п.22 настоящего регламента, отказ в предоставлении услуги;

- приобретение входного билета для самостоятельного изучения экспозиции или с предоставлением экскурсовода для обслуживания заявителя;

- предоставление муниципальной услуги доступ к музейно-выставочным коллекциям (фондам);

Фиксация результата выполнения действия – журнал учета посетителей, журнал учета проведенных экскурсий с указанием фамилии специалиста, выполнившего муниципальную услугу (проведение экскурсий и лекций).

33. Предоставление муниципальной услуги посредством сети "Интернет" предусматривает следующие административные процедуры:

- прием запроса от заявителя на предоставление муниципальной услуги;

- рассмотрение запроса;

- подготовка информации, запрашиваемой заявителем;

- оформление и отправка письменного ответа в соответствии с адресом, указанным заявителем в запросе, по почте или электронной почте.

Фиксация результата выполнения действия – журнал учета заявок.

Форма запроса о предоставлении муниципальной услуги (приложение №1) размещена на официальном сайте муниципального учреждения, а также размещается на информационных стендах в помещениях учреждений;

34. Муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

35. Предоставление муниципальной услуги «Предоставление муниципальной услуги доступ к музейно-выставочным коллекциям (фондам)» в многофункциональном центре муниципального образования город Ефремов не осуществляется.

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

36. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги, соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений сотрудником МБУК «ЕРХКМ», осуществляет директор МБУК «ЕРХКМ», сотрудником МБУК «Ефремовский Дом-музей И.А. Бунина» - директор «МБУК Ефремовский Дом-музей И.А. Бунина».

37. Директор несет ответственность за выполнение состава, последовательности, сроков выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения

административных процедур в электронной форме.

38. Сотрудник муниципального учреждения, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов заявителей на устную и письменную консультацию, в том числе в электронном виде, установленных настоящим Регламентом.

39. Сотрудники муниципальных учреждений, осуществляющие прием документов, несут персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема.

40. Сотрудники муниципальных учреждений, уполномоченные на оказание муниципальной услуги в соответствии с Регламентом, обязаны соблюдать конфиденциальность ставшей известной им в связи с осуществлением деятельности по предоставлению муниципальных услуг или услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц.

41. Обязанности сотрудников муниципальных учреждений по предоставлению муниципальной услуги закрепляются в их должностных инструкциях.

42. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором проверок соблюдения и исполнения сотрудниками учреждения действующего законодательства Российской Федерации, настоящего Регламента, порядка предоставления муниципальной услуги и своей должностной инструкции.

43. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается директором муниципального учреждения.

44. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги организует и осуществляет Управление по культуре, молодежной политике, физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Ефремов.

Местонахождение и режим работы:

Юридический и фактический адрес учреждения:
301840, Тульская область, г. Ефремов, ул. Ломоносова, д. 48,
тел.: 8-48741-6-63-60

Адрес электронной почты: kultp.efremov@tularegion.org

График работы управления:

Понедельник	09.00 - 18.00	перерыв на обед 13.00- 13.48
Вторник	09.00 – 18.00	перерыв на обед 13.00- 13.48
Среда	09.00 – 18.00	перерыв на обед 13.00- 13.48
Четверг	09.00 – 18.00	перерыв на обед 13.00- 13.48
Пятница	09.00 – 18.00	перерыв на обед 13.00- 13.48

Суббота, воскресенье, праздничные дни – выходной день

Прием по личным вопросам проводится начальником Управления еженедельно по пятницам с 15.00 ч. до 17.00 ч

45. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется на основании приказов начальника Управления.

46. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей

муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащих жалобы на действия сотрудников муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу «Предоставление доступа к музейно-выставочным коллекциям (фондам)».

47. Периодичность проведения проверок внешнего контроля:

1) проведение планового контроля деятельности муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу «Предоставление доступа к музейно-выставочным коллекциям (фондам)»;

2) проведение оперативных проверок деятельности муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу «Предоставление доступа к музейно-выставочным коллекциям (фондам)», по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

48. Внешний контроль проводится специалистами Управления.

49. Плановый контроль деятельности муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу «Предоставление доступа к музейно-выставочным коллекциям (фондам)», проводится не более одного раза в два года в отношении одного учреждения.

50. По результатам контроля в случае необходимости осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, сотрудника учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении

допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

52. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в Управление.

2) Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3) Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

4) Жалоба должна содержать:

наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, сотрудника учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, сотрудника учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, сотрудника учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5) Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

6) По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения исправления допущенных учреждением, предоставляющим муниципальную услугу опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а так же в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

7) Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в абзаце 5 пункта 52 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

8) В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с настоящим Регламентом, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством порядку.

Приложение
к административному регламенту
«Предоставление доступа к музейно-
выставочным коллекциям (фондам)»

Директору
МБУК _____

от _____
(фамилия, имя, отчество)

_____ (юридическое или физическое лицо)

_____ (контактный телефон, адрес,
эл. почта)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас предоставить доступ _____

_____ (перечень музейных предметов, тем, коллекций (фонды) к которым
необходим доступ)

_____ (дата и время для доступа заявителя к музейным предметам, коллекциям
(фондам)

Не возражаю против обработки моих персональных данных.

_____ (дата)

_____ (подпись)