

Администрация

 Ковернинского муниципального района

 Нижегородской области

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

 20.09.2016 № 559

**Об утверждении Административного регламента**

**по предоставлению муниципальной услуги муниципального учреждения культуры музейно – выставочного центра «Отчина»**

**Ковернинского муниципального района в новой редакции**

# В соответствии с Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ, в целях оптимизации деятельности Администрации Ковернинского муниципального района Нижегородской области и обеспечения эффективной деятельности учреждения культуры Ковернинского муниципального района, Администрация Ковернинского муниципального района Нижегородской области постановляет:

1. Утвердить Административный регламент Администрации Ковернинского муниципального района Нижегородской области по предоставлению муниципальной услуги Муниципального учреждения культуры музейно-выставочного центра «Отчина» Ковернинского муниципального района в новой редакции:

 «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (приложение 1).

2. Настоящее постановление вступает в силу с даты официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заведующего отделом культуры и кино администрации Ковернинского муниципального района Нижегородской области Цветкову О.М.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Глава Администрации  |  | О.П. Шмелев |
|  |  |  |

Согласовано:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
| Зав. организационно-правовым отделом  | С.В. Некрасова |
|  |  |
| Коррупционные факторы выявлены / не выявлены |  |
| Зав. организационно-правовым отделом  | С.В. Некрасова |

Отпечатано 6 экз.:

1. В дело – 4
2. В отдел культуры и кино – 2

Цветкова О.М.

8(83157)2-12-91

Приложение 1

УТВЕРЖДЕН

 постановлением Администрации

 Ковернинского муниципального района

Нижегородской области

 от 20.09.2016 года № 559

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ»**

1. **Общие положения**

**1.1 Наименование и содержание услуги**

 1.1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» Муниципальным учреждением культуры музейно-выставочным центром «Отчина» Ковернинского муниципального района (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, определения сроков, состава и последовательности выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – муниципальная услуга).

Под публичным показом музейных предметов, музейных коллекций в настоящем административном регламенте понимаются все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе и в виртуальном режиме.

1.1.2. Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

**1.2. Потребители, имеющие право на получение муниципальной услуги.**

1.2.1. Заявителем муниципальной услуги являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы, физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

 1.2.2. Предоставление муниципальной услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, специальных нормативных правовых актов и стандартов.

 1.2.3. Потребители муниципальной услуги, которые не могут посещать муниципальное учреждение культуры музейно-выставочный центр «Отчина» Ковернинского муниципального района в силу преклонного возраста, физических недостатков, или отдаленности места проживания от учреждения имеют право пользоваться внестационарными формами обслуживания.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

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

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

 2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Ковернинского муниципального района Нижегородской области в лице уполномоченного органа – отдела культуры и кино Администрации Ковернинского муниципального района Нижегородской области. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным учреждением культуры музейно-выставочным центром «Отчина» Ковернинского муниципального района (далее Музей), расположенным по адресу: 606570 Россия Нижегородская область, Ковернинский район, р.п. Ковернино, ул. Коммунистов, д.44. Режим работы: понедельник-пятница с 08.00 до17.00 (перерыв 12.00-13.00), воскресенье с 09.00 до 15.00. Выходной - суббота.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

 2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) осуществление публичного показа музейных предметов, музейных коллекций;

2) мотивированный отказ в предоставлении услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций.

**2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

  2.4.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение всего календарного года, на основании Устава и планов деятельности Музея. В зависимости от пожеланий пользователя муниципальной услуги и режима работы Музея муниципальная услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, согласованный пользователем с администрацией учреждения.

 2.4.2. Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги при обращении заявителя составляет 45 минут (организованное посещение - проведение экскурсий, лекций и других видов организованных мероприятий). В отдельных случаях (проведение дополнительных или специальных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима.

 2.4.3. Вне организованного обслуживания (неорганизованное посещение) сроки предоставления муниципальной услуги ограничен режимом работы учреждения.

 2.4.4. При поступлении письменных обращений по вопросам оказания муниципальной услуги ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

 **2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

 2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации, принятой 12.12.1993 г.;

- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

- Федеральным законом от 25.06.2002 г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Закон Нижегородской области от 05.03.2009 г. № 21-З «О безбарьерной среде для маломобильных граждан на территории Нижегородской области»;

- Приказом Минкультуры СССР от 17.07.1985 г. № 290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки – проводника, и порядка его выдачи»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015г. № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»;

- Уставом муниципального учреждения культуры музейно-выставочного центра «Отчина» Ковернинского муниципального района, утверждённым постановлением администрации Ковернинского муниципального района Нижегородской области от 22.12.2014 г. № 924.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иным нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

 2.6.1. В зависимости от вида обеспечения доступа к музейным ценностям заявитель представляет (направляет) в музей следующие документы:

- для проведения экскурсии – устную или письменную заявку на проведение экскурсии;

- для работы с материалами фондов и для проведения мероприятия в помещении музея – письменную заявку.

При предоставлении услуги юридическим лицам - представляется официальный документ, подтверждающий право действовать от имени юридического лица.

 2.6.2. В случае предоставления муниципальной услуги на безвозмездной основе, заявителям необходимо предъявить документ, подтверждающий право на льготу (п. 2.9. настоящего административного регламента). А при коллективном обращении заявителям необходимо направить (представить) в музей предварительную заявку по телефону или факсимильным способом, либо предоставить заявку лично.

 2.6.3. При личном устном обращении в музей документы не требуются.

**2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов,**

**необходимых для предоставления муниципальной услуги**

 2.7.1. В приеме документов может быть отказано:

 2.7.1.1. В случае если предоставленные документы не читаются или подписаны неуполномоченным лицом.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа**

**в предоставлении муниципальной услуги**

 2.8.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) невыполнение пользователем условий предоставления муниципальной услуги;

2) неполный комплект требуемых настоящим регламентом документов;

 3) нарушение правил посещения Музея;

4) отсутствие ресурсов для осуществления муниципальной услуги.

**2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы её взимания**

 2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной или платной основе, согласно прейскуранту цен, утвержденному постановлением администрации Ковернинского муниципального района Нижегородской области от 15.06.2015 г. № 528.

 2.9.2. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе:

1) лицам, не достигшим 7 лет в сопровождении совершеннолетних близких родственников;

2) детям – сиротам, детям - инвалидам в сопровождении законных представителей;

3) членам многодетных семей;

4) ветеранам Великой Отечественной войны;

5) заслуженным работникам культуры Российской Федерации;

6) инвалидам I и II группы;

7) военнослужащим, проходящим военную службу по призыву;

Всем категориям граждан в День Победы и в часы, определенные учреждением. В час открытия новых (не коммерческих) выставок посещение музея также является бесплатным.

 2.9.3. Муниципальная услуга со скидкой 50% предоставляется при предоставлении платных услуг:

1) лицам, не достигшим 18 лет.

**2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о**

**предоставлении муниципальной услуги и при получении результата**

**предоставления муниципальной услуги**

 2.10.1. Под запросом в настоящем административном регламенте понимается обращение заявителя с целью просмотра музейных предметов, музейных коллекций.

 2.10.2. Срок ожидания в очереди при подаче запроса должен составлять не более 15 минут.

**2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении**

**муниципальной услуги**

2.11.1. Регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в течение дня поступления запроса.

**2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется**

**муниципальная услуга**

 2.12.1. Здание Музея удобно расположено, с учётом его доступности на общественном транспорте. Здание находится в тридцати метрах от остановки общественного транспорта и в пятнадцати метрах от стоянки автотранспорта. К зданию обеспечен свободный подход для посетителей Музея и подъезд для экскурсионных групп. Здание снабжено системой простых и понятных указателей. Помещения обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение) и телефонной связью.

 2.12.2. Центральный вход в здание Музея оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о наименовании и режиме работы Музея.

 2.12.3. Муниципальная услуга оказывается в помещениях здания Музея, предназначенных для пребывания людей в количестве, не превышающем 50 человек. В помещениях предусмотрена и оборудована зона приёма заявителей (входная зона), справочно-информационная зона, гардероб, а также обеспечен доступ заявителей к санитарно-бытовым помещениям. Музей оборудован местами для ожидания посетителями (заявителями) начала экскурсии для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми. В помещениях Музея запрещено курить.

 2.12.4. Площадь, занимаемая Музеем, обеспечивает размещение работников музея и заявителей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПин 2.4.4.12503).

 2.12.5.В здании музея предусмотрены следующие помещения:

- экспозиционные (выставочные) залы;

- фондохранилище;

- служебные помещения.

 2.12.6. По размерам и состоянию помещения Музей отвечает правилам противопожарной безопасности, безопасности труда и защищен от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги. В Музее приняты меры по обеспечению безопасности пользователей и персонала, защиты ресурсов. Помещения оборудованы системами пожарной и охранной сигнализации, лаконичными и понятными надписями и указателями о передвижении людей внутри здания. Каждое помещение оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги.

 2.12.7. Основной перечень оснащения Музея составляет следующее оборудование:

- в экспозиционных залах: витрины, подиумы, осветительное оборудование, сенсорные информационные киоски;

- фондохранилище: стеллажи;

- в служебных помещениях: компьютерная и копировально-множительная техника, офисная мебель, иное оборудование.

 2.12.8. Специальное оборудование и аппаратура используется строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержится в технически исправном состоянии и систематически проверяется.

 2.12.9. В здании, в котором предоставляется муниципальная услуга, созданы условия обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения:

- содействие со стороны должностных лиц, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

- оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

- обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком.

 2.12.10. В целях доступности получения муниципальной услуги гражданами с ограниченными возможностями здоровья, детьми-инвалидами и инвалидами, Музей обеспечивает:

а) для граждан с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для граждан, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

- обеспечение доступа гражданина, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, местом для размещения собаки-поводыря в часы осуществления предоставления услуги для данного гражданина;

б) для граждан с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- дублирование звуковой справочной информации (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

- обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

в) для граждан, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа граждан в помещения Музея, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений);

д) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

г) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных (государственных) услуг наравне с другими лицами.

**2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.13.1. Муниципальная услуга является общедоступной.

2.13.2. Доступность муниципальной услуги определяется порядком информирования о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.3. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги является:

- транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями;

- обеспечение получения информации о муниципальной услуге через различные каналы, в том числе возможность направления запроса посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие жалоб на действия (бездействия) должностных лиц осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

- удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальной услуги;

- неукоснительное соблюдение требований настоящего Административного регламента.

**3. Требования к порядку выполнения муниципальной услуги**

 **3.1.Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.**

 3.1.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и общедоступной.

Информация о предоставлении муниципальной услуги сообщается по телефону для справок, на личном приеме, а также размещается в информационно-телекоммуникативных сетях общего пользования, в том числе на официальном сайте Администрации Ковернинского муниципального района, сайте Музея, публикуется в средствах массовой информации, размещается на информационных стендах в Музее.

3.1.2. Основными требованиями к информированию граждан являются:

 1) достоверность предоставляемой информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

1. четкость в изложении информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;
2. полнота информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;
3. наглядность форм предоставляемой информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;
4. удобство и доступность получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;
5. оперативность предоставления информации о процедуре предоставления муниципальной услуги.

3.1.3. Информация по предоставлению муниципальной услуги включает в себя информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги и перечню документов, необходимых для ее получения.

Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде. Правила пользования Музеем и схема расположения помещений должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм.

 Потребитель муниципальной услуги имеет право на получение консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги:

- личное обращение к сотрудникам Музея;

- на сайте Музея: http://mvc-otchina.nnov.muzkult.ru/

- по телефонам: 2-28-36, 2-15-31;

- по электронной почте: mvc.otcina@yandex.ru

Сведения об исполнителе муниципальной услуги – муниципальном учреждении культуры музейно-выставочном центре «Отчина» Ковернинского муниципального района.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Адрес, адрес эл. почты | Контактный телефон | Режим работы |
|  МУК МВЦ  «Отчина» | 606570 Россия Нижегородская обл., Ковернинский район, р.п. Ковернино, ул. Коммунистов, д.44.электронная почта: mvc.otcina@yandex.ru | Тел/факс: 8(83157) 2-28-36,  2-15-31, 2-23-71 | Понедельник-пятница: 08.00. - 17.00 Перерыв: 12.00-13.00Воскресенье:09.00 -15.00 Выходной - суббота |

  **3.2. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги**

3.2.1.Консультации о предоставлении муниципальной услуги осуществляются специалистами музея.

3.2.2. Консультирование должно содержать следующую информацию:

1. о правовых основаниях для предоставления муниципальной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта) – п. 2.5. административного регламента;
2. о режиме работы музея – п. 3.1.3. административного регламента;
3. о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги – п.2.6. административного регламента;
4. о сроках предоставления муниципальной услуги – п. 2.4. административного регламента;
5. об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги – п. 2.8. административного регламента;
6. об основаниях отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги – п. 2.7. административного регламента.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист музея может предложить заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо согласовать с ними другое время для устного информирования.

3.2.3. Время консультирования составляет до 10 минут.

3.2.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты музея подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста музея, принявшего звонок.

При невозможности специалиста музея, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переводится на другое должностное лицо или обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Для получения информации через информационно - телекоммуникационную сеть «Интернет» (при помощи электронной почты) никаких документов не требуется. Регистрация производится согласно информации, переданной пользователем.

3.2.5. Размещение и оформление информации о муниципальной услуге.

На информационных стендах в фойе Музея содержатся следующие сведения:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- порядок предоставления льгот на бесплатное посещение Музея;

- адрес, номера телефонов, факса и график работы Музея;

- адрес сайта и электронной почты администрации Музея;

-текст административного регламента предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций»;

- сведения о месте нахождения книги отзывов и предложений Музея;

- правила поведения в Музее;

- план эвакуации.

 3.2.6. При поступлении письменных обращений по вопросам оказания муниципальной услуги ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

 3.2.7. Иные вопросы рассматриваются только на основании соответствующего письменного обращения любых юридических и физических лиц.

**4. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку их выполнения**

**4.1. Последовательность административных процедур при предоставлении**

**муниципальной услуги и обращение заявителя**

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

4.1.2. Обращение заявителя.

1) Основанием для начала выполнения муниципальной услуги является личное обращение пользователя в Музей, предоставление заявки по телефону, письменная заявка по факсу, электронной почте на предоставление муниципальной услуги.

Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются сотрудники Музея. В течение часа с момента получения заявки, персонал Музея уведомляет пользователя о дате и времени оказании муниципальной услуги.

2) Заявитель знакомится с информацией о муниципальной услуге, выпиской из прейскуранта цен на платные услуги Музея, порядком предоставления льгот на бесплатное посещение Музея, регламентом предоставления муниципальной услуги, правилами поведения в Музее, размещенными на информационном стенде.

Сотрудник должен давать ответы на все вопросы Заявителей муниципальной услуги, возникающие в связи с представлением муниципальной услуги.

4.1.3. Предоставление муниципальной услуги.

Предоставление публичного показа музейных предметов, музейных коллекций осуществляется путем:

1. Проведение коллективных экскурсий, чтение лекций, проведение массовых-научно-просветительских мероприятий. Экскурсионная группа должна составлять не менее 10 человек и не более 25 человек.

 2) Предоставление доступа к музейным предметам, экспозициям Музея индивидуальным посетителям. Заявителям предоставляется возможность самостоятельного осмотра выставок и экспозиций даже в тех случаях, когда им был заявлен осмотр экспозиции, выставки с экскурсоводом. Детям до 7 лет предоставление муниципальной услуги осуществляется только в сопровождении совершеннолетних лиц.

3) Предоставление информационно-справочного обслуживания:

- оказание методической помощи, консультаций по вопросам профиля Музея;

- предоставление доступа для работы с материалами фондов;

- предоставление исторических и архивных справок.

По результатам работы с материалами фондов, оказания методической помощи, консультаций по вопросам профиля Музея готовится заключение о найденных материалах по запросу Пользователя в двух экземплярах, один из которых передается Пользователю. Максимальный срок исполнения действия - 30 дней.

4) Проведение выставок:

- стационарные выставки в Музее;

- передвижные выставки вне Музея;

При предоставлении муниципальной услуги организуются и проводятся тематические выставки*,* в основе которых лежит определенный сюжет, фондовые выставки*,* которые знакомят посетителей с малоизвестными и малодоступными коллекциями*,* отчетные выставки.

4.1.4. Завершающим этапом предоставления муниципальной услуги является запись в специальном журнале о проведенной экскурсии, лекции, мероприятии а так же предоставлении информационно-справочного обслуживания. Запись в журнале заверяет подписью ответственного сотрудника. После получения муниципальной услуги заявитель имеет право оставить отзывы, пожелания, предложения в Книге отзывов.

4. 2. Последовательность административных процедур представлена в блок – схеме (Приложение 1).

**4.2 Обращение заявителя**

4.2.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителей в музей (индивидуальное или коллективное) с целью получения консультации о порядке предоставления муниципальной услуги, а также обращение заявителей в музей с целью получения доступа к музейным ценностям.

4.2.2. Специалист Музея проверяет наличие всех необходимых документов для предоставления муниципальной услуги.

4.2.3. После проверки документов специалист Музея осуществляет ознакомление заявителя с Правилами пользования Музеем.

4.2.4. Специалист Музея обязан разъяснить заявителю порядок и сроки предоставления муниципальной услуги.

4.2.4.1. При индивидуальном обращении, в случае если услуга предоставляется бесплатно обеспечивать заявителю предоставление муниципальной услуги;

4.2.4.2. В случае если услуга предоставляется платно, заявитель оплачивает стоимость предоставления муниципальной услуги, после чего ему предоставляется публичный показ музейных предметов, музейных коллекций;

4.2.4.3. При коллективном обращении, специалист Музея должен проверить наличие предварительной заявки, а в случае ее отсутствия уведомить об этом заявителей и разъяснить им возможность (отсутствие возможности) обеспечения публичного показа музейных предметов, музейных коллекций.

**4.3. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций**

 4.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является выдача заявителю билета, квитанции, подтверждающих его право на получение муниципальной услуги.

4.3.2. При проведении коллективной экскурсии экскурсионная группа должна составлять не менее 10 человек и не более 25 человек.

4.3.3. Заявители вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать помещения Музея для осмотра экспозиций. Заявителю предоставляется возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда заявителем был заявлен просмотр экспозиции, выставки с экскурсоводом. Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении совершеннолетних близких родственников.

4.3.4. Экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей, возникающие в связи с предоставлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии, и компетенции Музея).

4.3.5. Каждому заявителю в экспозиционных залах предоставляется право производить любительскую фото - и видеосъемку, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

4.3.6. При поступлении заявки от заявителя по оказанию информационно-справочного обслуживания готовится заключение о найденных материалах в двух экземплярах, один из которых передается заявителю. Ответ направляется почтой в адрес заявителя или лично в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

4.3.7. Результатом исполнения административной процедуры является запись в специальном журнале об оказании муниципальной услуги, заверенная ответственным сотрудником Музея.

4.3.8. По завершении экскурсии заявитель имеет право оставить отзывы, пожелания, предложения в книге отзывов.

1. **Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

5.1. Лица, осуществляющие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем административном регламенте.

 5.2. Специалисты музея, допустившие нарушения настоящего административного регламента, несут ответственность в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

 5.3. Контроль за совершением действия и принятием решения по данной административной процедуре осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

 5.3.1. Внутренний, текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется директором МУК МВЦ «Отчина»».

 5.3.2. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет отдел культуры и кино Администрации Ковернинского муниципального района Нижегородской области, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

 5.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

 5.5. Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализ обращений и жалоб получателей муниципальной услуги в администрацию учреждения;

- проведение контрольных мероприятий.

 5.6. Контроль осуществляется в плановом порядке. Периодичность плановых проверок - 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением услуги.

Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются с принятием мер к их устранению.

**6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия), осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги**

 6.1. При получении муниципальной услуги заявитель имеет 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 муниципальной услуги;
 5) получение муниципальной услуги в МУК  МВЦ "Отчина".
 6.2. Муниципальное учреждение культуры музейно-выставочный центр "Отчина" Ковернинского муниципального района Нижегородской области по письменному запросу заявителя должны предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).
 6.3. В случае нарушения лицами, участвующими в оказании муниципальной услуги заявитель вправе обратиться с жалобой (претензией). Это является основанием для начала процедуры обжалования.
 6.4.  Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.
 Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами Ковернинского муниципального района Нижегородской области для предоставления муниципальной услуги;
 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами  Ковернинского муниципального района Нижегородской области для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
 5) 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 Нижегородской области, муниципальными правовыми актами Ковернинского муниципального района Нижегородской области;
 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами Ковернинского муниципального района Нижегородской области;
 7) отказ учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

 6.5. В случае несогласия заявителя с решением или действием (бездействием) должностных лиц, участвующих в оказании муниципальной услуги,  в связи с предоставлением муниципальной услуги заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение должностным лицам МУК  МВЦ "Отчина" по адресу: ул. Коммунистов, д. 44, р.п. Ковернино, Ковернинский р-н, Нижегородская обл., 606570. Тел.: 8-831-57-2-28-36; отдел культуры и кино Администрации Ковернинского муниципального района Нижегородской области по адресу: ул. К.Маркса, д. 4, р.п. Ковернино, Ковернинский р-н, Нижегородская обл., 606570. Тел.: 8-831-57-2-12-91.тел./факс:8-831-57-2-23-71.
 6.6. Жалоба (претензия) может быть направлена в письменной форме, электронной почты МУК  МВЦ "Отчина" mvc.otchina@yandex.ru; отдел культуры и кино Администрации Ковернинского муниципального района Нижегородской области kultura@adm.kvr.nnov.

 **7. Заключение**

7.1 Настоящий административный регламент при предоставлении муниципальной услуги является обязательным для муниципального учреждения культуры музейно-выставочного центра «Отчина» Ковернинского муниципального района.

7.2. По вопросам, которые не урегулированы настоящим административным регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься муниципальные правовые акты, локальные акты. Данные муниципальные правовые и локальные акты не должны противоречить положениям настоящего административного регламента.

 *Приложение №1*

**БЛОК - СХЕМА**

предоставления муниципальной услуги

 «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

Обращение заявителей в музей с целью получения консультации о порядке предоставления муниципальной услуги

Обращение заявителей в музей с целью просмотра музейных предметов, музейных коллекций.

Отсутствие заявки

Наличие заявки

Если услуга предоставляется платно

Если услуга предоставляется бесплатно

Ответственный исполнитель консультирует заявителя по всем интересующим вопросам

Предъявление заявителем документа, подтверждающего льготу

При коллективном обращении

При индивидуальном обращении

Уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Разъяснение возможности самостоятельного просмотра музейных предметов, музейных коллекций.

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

Ответственный исполнитель проверяет наличие предварительной заявки

Заявитель оплачивает стоимость предоставления услуги