



АДМИНИСТРАЦИЯ ПЛАСТОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«_01_»__10____2025 г.

№ __1336_

Об утверждении административного
регламента по организации музейного
обслуживания

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением администрации Пластовского муниципального округа от 30.05.2025 года № 665 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных (государственных) услуг», руководствуясь Уставом Пластовского муниципального округа Челябинской области администрация Пластовского муниципального округа Челябинской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по организации музейного обслуживания (прилагается).
2. Настоящее постановление опубликовать на официальном сайте газеты «Знамя Октября» и разместить на официальном сайте администрации Пластовского муниципального округа Челябинской области в сети Интернет.
3. Организацию выполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы Пластовского муниципального округа Челябинской области Дьячкову Н.С.

Глава Пластовского муниципального округа
Челябинской области

А.Г. Даниелян

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПО
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ МУЗЕЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получения муниципальной услуги «Организация музейного обслуживания» (далее – муниципальная услуга).

Настоящий регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением администрации Пластовского муниципального округа от 30.05.2025 года № 665 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных (государственных) услуг»

1.2. Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным казенным учреждением «Пластовский музей» (далее по тексту – МКУ «Пластовский музей»).

1.3. Применяемые понятия и определения

1) Муниципальная услуга – предоставление возможности любым физическим или юридическим лицам на получение услуг по организации музейного обслуживания в порядке, установленном действующим законодательством.

2) Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги – Управление культуры, спорта и молодежной политики Пластовского муниципального округа (Таблица 1).

3) Учреждение, обеспечивающие предоставление муниципальной услуги: МКУ «Пластовский музей», оно также выступает гарантом реализации прав каждого посетителя на свободный доступ к музейным предметам и музейным коллекциям, а также к информации достижениям мировой и национальной культуры, проведения просветительских, экскурсионных и культурно-массовых мероприятий. (Таблица 2).

4) Административное действие – предусмотренное настоящим регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги.

5) Должностное лицо – лицо, выполняющее административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги.

6) Посетитель (пользователь) муниципальной услуги (далее – пользователи) являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации.

1.4. Основными целями применения Регламента являются:

1.4.1. повышение степени удовлетворенности получателей услуг за счет повышения качества предоставления муниципальной услуги;

1.4.2. повышение эффективности деятельности учреждения МКУ «Пластовский музей» за счет создания системы контроля за непосредственными результатами развития деятельности учреждения;

1.4.3. определение объёмов финансового обеспечения, необходимых для соблюдения стандартов качества предоставления услуги;

1.5. Предметом Регламента являются взаимоотношения получателя услуги и организации МКУ «Пластовский музей», предоставляющей муниципальную услугу, возникающие в процессе оказания и (или) потребления результатов муниципальной услуги.

Настоящий Регламент распространяется на услугу: «Организация музейного обслуживания»

1.6. Информационное обеспечение получателей муниципальной услуги при обращении за оказанием муниципальной услуги и в ходе получения муниципальной услуги

В общедоступной зоне в МКУ «Пластовский музей» должна быть размещена следующая информация:

-сведения о графике работы;

-Правила посещения музея, права и обязанности экскурсантов, в том числе основания отказа о предоставлении муниципальной услуги;

-утвержденный перечень услуг с указанием условий предоставления, цен, наличия льгот;

-информация о номерах телефонов музея;

-календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителям;

-сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности, номера телефона должностного лица;

-контактная информация о руководстве МКУ «Пластовский музей» с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приёма посетителей;

-перечень требований настоящего Регламента, которым должны соответствовать услуги, предоставляемые музеем;

-информация о способах доведения посетителями музея своих отзывов, замечаний и предложений о работе музея;

-порядок рассмотрения жалоб на качество предоставляемых услуг.

Информация о научно-исследовательской работе МКУ «Пластовский музей» публикуется в средствах массовой информации.

1.7 Информация о местах нахождения и графике работы органов, предоставляющих муниципальную услугу.

Таблица 1

Органы, ответственные за организацию предоставления муниципальной услуги «Организация музейного обслуживания»

Наименование учреждений	Юридический адрес	Время работы	Часы приема	Телефон
Управление культуры	457020 г. Пласт, ул. Октябрьская, 43	Понедельник-пятница 08.00 – 17.00 обед 12.00 – 13.00	В течение рабочего дня	2-19-76 (начальник Токарева Марина Владимировна)

Таблица 2

Учреждения, обеспечивающие предоставление муниципальной услуги «Организация музейного обслуживания»

Наименование учреждения	Адрес	ФИО руководителя	Телефон-факс
МКУ «Пластовский музей»	457020 Пластовский р-н. г. Пласт, ул. Октябрьская, 56	Андреева Вера Васильевна	8(35160) 2-12-92

Электронный адрес: muprm@mail.ru

Официальный сайт: plastmuzei.ru

1.8. Информирование о предоставлении муниципальной услуги

1) Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги потребитель может обратиться со вторника по пятницу с 08 часов до 17.00 часов, в субботу с 10 часов до 16 часов в учреждение МКУ «Пластовский музей», г. Пласт, ул. Октябрьская 56, телефон 8(35160) 2-12-92.

2) Информирование о предоставлении муниципальной услуги может осуществляться посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, размещения в сети Интернет, с использованием средств телефонной связи, на информационных щитах в учреждениях и организациях, иными способами, позволяющими осуществлять информирование.

3) Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать сведения:

- о МКУ «Пластовский музей», ответственного за предоставление муниципальной услуги на каждом этапе предоставления муниципальной услуги;
- о порядке предоставления муниципальной услуги в данном учреждении культуры;

- о действиях посетителей, являющихся основанием для предоставления муниципальной услуги.

1.9. Организация мест предоставления муниципальной услуги.

МКУ «Пластовский музей» размещен с учётом максимальной пространственной доступности. Доступность МКУ «Пластовский музей» для всего населения обеспечивается её удобным местоположением, вблизи транспортных сообщений.

Обязательно наличие стандартной вывески с наименованием муниципального учреждения и режимом его работы.

Визуальная, текстовая информация размещается на стендах в форме информационных сообщений.

Места для информирования и приёма заявок, ожидания пользователя должно быть оснащено оборудованием (стойками, кафедрами для возможности оформления документов), отвечающим российским стандартам, специальной компьютерной техникой, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт пользователю, первичными средствами пожаротушения.

II Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в области музейного обслуживания (далее Стандарт) разработан в соответствии с постановлением администрации Пластовского муниципального округа от 30.05.2025 года № 665 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных (государственных) услуг».

2.2. Настоящий стандарт направлен на обеспечение реализации прав и законных интересов граждан на получение муниципальной услуги в Муниципальном казенном учреждении «Пластовский музей» (далее – МКУ «Пластовский музей»).

Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным казенным учреждением «Пластовский музей».

2.3. Получатели муниципальной услуги.

2.3.1. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица, жители Пластовского муниципального округа Челябинской области независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в МКУ «Пластовский музей» в соответствии с Уставом МКУ «Пластовский музей» и Правилами поведения в МКУ «Пластовский музей».

2.3.2. Сроки и результат предоставления муниципальной услуги

1) Все жители Пластовского муниципального округа имеют право доступа в МКУ «Пластовский музей» в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в графике работы этого учреждения.

2) Посетители музея могут пользоваться всеми видами услуг, в том числе платными, перечень которых и размер платы утверждаются локальными актами учреждения в соответствии с действующим законодательством.

3) Муниципальная услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в размере, установленном положением о платных услугах и локальными актами учреждения в соответствии с действующим законодательством.

4) 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.

5) При проведении мероприятий музей предоставляет населению информацию с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия, основных пунктов программы мероприятия, контактного телефона для справок не менее чем за 7 дней до проведения массового мероприятия.

6) Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- обеспечение доступности музейных фондов для жителей Пластовского муниципального округа;
- формирование музейного фонда с учетом образовательных потребностей и культурных запросов населения, обеспечение его сохранности;
- обеспечение оперативного доступа к информационным ресурсам других музеев;
- расширение контингента посетителей музея, совершенствование методов работы с различными категориями читателей;
- содействие образованию и воспитанию населения, повышению его культурного уровня.

2.4. Нормативно - правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 3) Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- 4) Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

5) Федеральный закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями на 8 мая 2010 года);

6) Устав Муниципального казенного учреждения «Пластовский музей» от 23.01.2025г.;

7) Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства (утв. постановлением Правительства РФ от 26 июня 1995 г. N 609)(с изменениями от 23 декабря

2002 г.)

8) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

9) Устав Пластовского муниципального округа;

10) Федеральный закон Российской Федерации от 24 апреля 1996 года №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями на 8 мая 2010 года);

11) иные нормативные правовые акты.

2.5. Требования к составу документов, необходимых при предоставлении муниципальной услуги

1) Для получения муниципальной услуги на бесплатной основе заявитель предоставляет в МКУ «Пластовский музей» следующие документы:

- заявка (в письменной форме или по телефону);
- иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

2) Муниципальная услуга на платной основе предоставляется физическим лицам после приобретения входного билета (иного бланка строгой отчетности) в кассе МКУ «Пластовский музей», а с юридическим лицам – после заключения с данными учреждениями договора об оказании услуги.

3) Для предоставления муниципальной услуги льготным категориям граждан необходимо предоставление документа, подтверждающего льготу, в установленном законом порядке.

2.6. Приостановление или отказ в предоставлении муниципальной услуги

1) Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено или в предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- нахождение заявителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее) или в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- невыполнение заявителем (посетителем) Правил поведения, установленных в МКУ «пластовский музей»;
- отсутствие технических условий и возможностей для организации оказания услуг в учреждении.

2) Посетители, нанесящие вред имуществу или персоналу данного учреждения, несут ответственность в установленном законом порядке.

2.7. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги.

Результатами оказания муниципальной услуги являются: предоставление доступа к документу, вне зависимости от его формы хранения и содержания; выдача документа во временное пользование по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа во временное пользование по требованию.

Итоговым результатом исполнения муниципальной услуги является успешное функционирование МКУ «Пластовский музей», развитие информационной, культурно- просветительской, образовательной и самообразовательной деятельности музея.

Выделим основные показатели, анализируемые за календарный год по МКУ «Пластовский музей»:

1. число посещений музеев, ед.
- 2.- число экспонатов основного фонда, внесенных в Государственный каталог, ед.
3. - количество выставок, ед.

2.9. Информационное обеспечение получателей муниципальной услуги при обращении за оказанием муниципальной услуги и в ходе получения муниципальной услуги.

В общедоступной зоне в музее должна быть размещена следующая информация:

- сведения о графике работы;
- Правила посещения музея, права и обязанности посетителей, в том числе основания отказа о предоставлении муниципальной услуги;
- утвержденный перечень услуг с указанием условий предоставления, цен, наличия льгот;
- информация о номерах телефонов руководителя музея;
- календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные пользователям;
- сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности, номера телефона должностного лица;
- контактная информация о руководстве музея с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приёма посетителей;
- перечень требований настоящего Регламента, которым должны соответствовать услуги, предоставляемые музеем;
- информация о способах доведения посетителями музея своих отзывов, замечаний и предложений о работе музея;
- порядок рассмотрения жалоб на качество предоставляемых услуг.

Информация о культурно- просветительской работе МКУ «Пластовский музей» публикуется в средствах массовой информации.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

3.1 Этапы предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга на платной основе предоставляется физическим лицам после приобретения входного билета (иного бланка строгой отчетности) в кассе МКУ «Пластовский музей», а с юридическим лицам – после заключения с данными учреждениями договора об оказании услуги.

-организация музейного обслуживания путем проведение экскурсий для населения с учетом интересов и потребностей различных социально-возрастных и образовательных групп;

-обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям;

-развитие современных стационарных и нестационарных форм музейного, экскурсионного обслуживания, досуговой деятельности;

-организации совместной работы с образовательными учреждениями.

3.2. Порядок предоставления муниципальной услуги

3.2.1 Экспонирование и выставочная работа.

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

Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы: индивидуальные и экскурсионные посещения; лекции, беседы, музейные занятия; массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и так далее); информационно-справочная деятельность.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музея. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

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

3.2.2. Сохранение и пополнение музейных фондов.

Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов.

Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации.

Создание непрерывного мониторинга фондов музея должно своевременно выявить нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствия дублирования предметов.

Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности

музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище музея.

Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически; может происходить как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности, состоянию, а так же культурной и художественной ценности.

3.3 Технические требования в целях создания безопасности посетителей и персонала:

Работники музея должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей музея, связанные с нарушением иными посетителями общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений.

На информационном щите музея должны быть вывешены таблички с указанием номеров телефонов вызова экстренных служб, план (схема) эвакуации людей в случае экстренной ситуации, а также предусмотрена система (установка) оповещения людей о чрезвычайной ситуации.

При возникновении чрезвычайной ситуации сотрудники МКУ «Пластовский музей» должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста, людей пожилого возраста и остальных посетителей.

Директор МКУ «Пластовский музей» должен обеспечить свободные пути эвакуации посетителей в случае пожара или чрезвычайного происшествия.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающего услугу учреждения от установленной законодательством ответственности за соблюдением иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

В создании и поддержании функционирования системы обеспечения предоставления муниципальной услуги работники МКУ «Пластовский музей» следуют принципам оперативности, доступности и высокого качества предоставления муниципальной услуги пользователю. Блок-схема отображена в Приложении 1 к Регламенту.

3.4. Формы контроля за исполнением административного регламента:

3.4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением муниципальной услуги по организации музейного обслуживания населения Пластовского округа в МКУ «Пластовский музей» согласно положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется Управление культуры.

3.4.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, и периодичность осуществления контроля устанавливается приказами нормативно-правовым актом Управления культуры.

3.4.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические

проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению Потребителя.

3.5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе выполнения регламента

3.5.1. В случае если посетитель (заявитель) (его законный представитель) не согласен с ходом исполнения и (или) результатом оказания муниципальной услуги, он вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе исполнения настоящего регламента, в органе, ответственном за организацию предоставления муниципальной услуги, или в соответствии с действующим законодательством в судебном порядке.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора жалобы. Письменный ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации письменной жалобы. В случае, если по жалобе требуется провести проверку, срок рассмотрения жалобы может быть продлён, но не более, чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения жалобы её автор уведомляется письменно с указанием причин продления.

Жалоба не рассматривается в случае:

- отсутствия в жалобе фамилии заявителя, направившего её, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- отсутствия в жалобе сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чём выразилось, кем принято);
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддаётся прочтению.

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«Организация музейного обслуживания»

