

Порядок
оказания БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей» услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

1. Общие положения

1.1. Порядок оказания БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей» услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности услуги, создания комфортных условий для посетителей и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении услуги.

1.2. Ответственным за предоставление услуги является Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Белозерский областной краеведческий музей», подведомственное Департаменту культуры, туризма и охраны объектов культурного наследия Вологодской области (далее – Музей).
Приложение №1 к Порядку.

1.3. Перечень нормативно — правовых актов, регламентирующих предоставление услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27.07.2006 №152 –ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства РФ от 26.05.1995 №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Распоряжение Правительства РФ от 03.07.1996 №1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 г. № 179 «Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Устав БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»;
- Закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4. Получателями услуги являются все заинтересованные физические и юридические лица, граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

2. Требования к порядку предоставления услуги.

2.1. Порядок предоставления услуги: Предоставление услуги осуществляется Музеем при наличии утвержденного и зарегистрированного в установленном порядке Устава.

2.2. Ответственным за предоставление услуги, исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Порядком, является директор Музея.

2.3. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры: прием и регистрация заявления о предоставлении услуги учреждения; проверка поступившего заявления; запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомления об отказе в Записи.

2.4. Информирование о предоставлении услуги осуществляется непосредственно в Музее. Информация о правилах предоставления государственной услуги сообщается при личном (очном) или письменном обращении, включая обращение по электронной почте, либо по телефонам Музея.

2.5. Порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления услуги:

2.5.1. Заявитель вправе получить информацию об исполнении услуги:

- при личном обращении непосредственно в Музей;
- с использованием средств телефонной связи;
- посредством письменного обращения граждан по почте либо по электронным каналам связи в соответствии с формой заявления.

2.5.2. Основные требования к информированию:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

2.5.3. Консультации (справки) по услуге предоставляются ответственными лицами Музея. Информация, предоставляемая гражданам об услуге, является открытой, общедоступной и бесплатной.

2.6. Директор учреждения при предоставлении услуги руководствуется положениями настоящего Порядка и несет персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Порядком.

2.7. Сроки предоставления услуги.

Услуга предоставляется круглогодично в соответствии с утверждённым графиком работы Музея.

2.8. Требования к местам оказания услуги: Помещения, предназначенные для предоставления услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры

Российской Федерации (ВППБ 13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736, требованиям пожарной безопасности и охраны труда.

Экспозиционно-выставочные помещения должны иметь достаточную площадь, соответствовать нормам освещенности, температурно-влажностного режима, оснащены техническими средствами и оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены услугами охраны и средствами пожарной безопасности. Музей должен быть обеспечен площадями для хранения музейного фонда. В музее должны быть оборудованы помещения фондохранилища, помещения для размещения отделов, мастерских, экспозиций и выставок, помещения для проведения конференций и семинаров, а также касса и туалеты общего пользования.

Музей частично должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, необходимыми для обеспечения надлежащего качества предоставления услуг. Здание Музея должно быть снабжено системой простых и понятных указателей, иметь специальные приспособления и устройства для доступа посетителей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы, перила, держатели, ограждения, туалеты, таблички и пр.). Помещения Музея должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

В помещениях Музея должна быть предусмотрена и оборудована зона приёма посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационная зона.

Музей должен быть оборудован местами для ожидания посетителями (заявителями) начала экскурсии для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми. Музейные экспозиции должны быть обеспечены чёткими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора.

В помещении Музея должна находиться медицинская аптечка.

Кассы в помещениях Музея должны работать в течение времени работы Музея. Музей должен по требованию посетителей (заявителей) предоставлять книгу отзывов и предложений или разместить ее в фойе.

Центральный вход в здание Музея оборудуется информационной табличкой (вывеской). Рабочее место работника Музея, осуществляющего представление услуги, оборудуется компьютером, оргтехникой, телефоном, необходимой мебелью.

3. Административные процедуры

Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.3.1. Прием и регистрация заявлений

Основанием для начала административного действия (процедуры) по приему и регистрации заявления является обращение заявителя или его представителя в Учреждение. Заявление может быть подано как при личном обращении, так и направлено почтовой, телеграфной, факсимильной связью или электронной почтой.

Днем поступления заявления считается дата его регистрации уполномоченным должностным лицом Учреждения.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов, передает поступившее заявление на рассмотрение директору Учреждения.

Максимальное время приема и регистрации заявления 30 минут.

3.3.2. Проверка заявлений

Основанием для начала административного действия (процедуры) по проверке заявления является поступление заявления директору Учреждения от должностного лица Учреждения, ответственного за прием документов.

Директор Учреждения в течение одного рабочего дня со времени поступления заявления, назначает должностное лицо Учреждения, ответственное за запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

Должностное лицо Учреждения, ответственное за Запись, проводит проверку заявления на его соответствие требованиям пункта 2.6 административного регламента;

Максимальное время проверки поступившего заявления составляет 3 рабочих дня.

3.3.3. Подготовка Информации

Основанием для выполнения Записи является заявление с положительными результатами проверки.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за Запись:

готовит проект письма, содержащего информацию о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

направляет подготовленный документ на подпись директору Учреждения.

После регистрации один экземпляр документа выдается на руки заявителю (уполномоченному представителю заявителя). Второй экземпляр остается в Учреждении.

Максимальное время подготовки Информации составляет 11 рабочих дней.

3.3.4. Отказ в предоставлении Информации

Основанием для подготовки отказа в Записи является несоответствие поданного заявления требованиям пункта 2.6 административного регламента;

Должностное лицо Учреждения, ответственное за Запись:

готовит проект уведомления об отказе в Записи (приложение № 3 к настоящему регламенту);

направляет подготовленное уведомление на подпись директору Учреждения.

В уведомлении заявителю указываются причины, послужившие основанием для принятия решения об отказе в Записи.

После регистрации один экземпляр уведомления направляется в адрес заявителя или выдается на руки заявителю (уполномоченному представителю заявителя). Второй экземпляр остается в Учреждении.

Максимальное время подготовки уведомления об отказе составляет 11 рабочих дней.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги:

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги и качеством предоставления услуги осуществляет директор Музея.

4.2. Должностные лица Музея несут ответственность:

- за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с административным регламентом;
- за несоблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных Порядком;
- за достоверность информации, представляемой в ходе предоставления услуги.

4.3. В случае поступления в Департамент культуры, туризма и охраны объектов культурного наследия области обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение сроков и качество предоставления услуги Департаментом культуры, туризма и охраны объектов культурного наследия Вологодской области проводятся оперативные проверки предоставления услуги в Музее.

4.3.1. Оперативная проверка предоставления услуги проводится на основании приказа Департамента культуры, туризма и охраны объектов культурного наследия Вологодской области.

4.3.2. Результаты проверки по предоставлению услуги доводятся до Музея в письменной форме.

4.3.3. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав получателей услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Музея, предоставляющего услугу, а также специалистов Музея при исполнении услуги:

5.1. Получатель услуги вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц Музея в ходе предоставления услуги и решение, принятое в ходе предоставления услуги, руководителю Музея или по номерам телефонов и по электронной почте в Департамент культуры, туризма и охраны объектов культурного наследия Вологодской области.

5.2. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или по телефону, направить письменное обращение (претензию) или по электронной почте о нарушении своих прав и законных интересов, нарушении положений регламента действия или бездействии, некорректном поведении или нарушении служебной этики специалистами Музея при предоставлении услуги.

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения;
- личная подпись и дата.

К обращению могут быть приложены копии документов и иных материалов, подтверждающих изложенную в нём информацию.

5.3. По результатам рассмотрения обращения руководителем Музея или должностным лицом Департамента культуры, туризма и охраны объектов культурного наследия Вологодской области принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.4. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения услуги, действия или бездействие специалистов (руководителя) Музея в судебном порядке.

Приложение № 1
к Порядку

Сведения о месте нахождения, номерах телефонов для справок, адрес электронной почты учреждения культуры, подведомственного Департаменту культуры, туризма и охраны объектов культурного наследия Вологодской области

Наименование учреждения	Телефон, E-mail	Адрес
БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»	Тел./факс (81756) 23429, 2-37-95 belozermus@mail.ru	161200 г. Белозерск, ул. Фрунзе, д.28

Приложение № 2
к Порядку

Сведения о местах нахождения, номерах телефонов для справок, адресах электронной почты Департамента культуры, туризма и охраны объектов культурного наследия Вологодской области

Департамент культуры, туризма и охраны объектов культурного наследия Вологодской области
Советский проспект, 6 , г. Вологда,
Телефон (8-172) 72-45-69
факс (8-172) 75-97-26
E-mail: DepCult@gov35.ru

Управление развития туризма и музейной деятельности Департамента культуры, туризма и охраны объектов культурного наследия Вологодской области
тел. (8-172)72-89-97, 75-61-76.

Прием обращений и заявителей для подачи документов осуществляется в соответствии с графиком работы Департамента культуры, туризма и охраны объектов культурного наследия Вологодской области: понедельник — пятница с 8.00 до 17.00, перерыв с 12.30 до 13.30, суббота, воскресенье — выходные дни. В предпраздничные дни время работы сокращается на один час.