

Порядок оказания услуги «Предоставление информации о времени и месте проводимых мероприятий в сфере музейной деятельности, анонсы данных мероприятий»

1. Общие положения

1.1. Порядок оказания услуги «Предоставление информации о времени и месте проводимых мероприятий в сфере музейной деятельности, анонсы данных мероприятий» (далее порядок) устанавливает сроки и последовательность действий (административных процедур) БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей» (далее Музей) при предоставлении услуги.

Порядок разработан в целях повышения качества и доступности результатов исполнения услуги по предоставлению информации о времени и месте проводимых мероприятий (далее услуга), создания комфортных условий для потребителей результатов исполнения услуги.

1.2. Право на получение услуги имеют юридические и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (далее заявитель).

Заявитель вправе обратиться за получением услуги лично, через своего представителя, имеющего надлежащим образом оформленную доверенность, подтверждающую его полномочия действовать от имени заявителя при получении услуги (далее представитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3.1. Информация о порядке предоставления услуги выдается:

- непосредственно в БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей» по адресу: 161200, Вологодская область, г. Белозерск, ул. Фрунзе, 28 (понедельник, вторник, среда, четверг, пятница: с 8-30 до 17-30 часов, перерыв с 12-30 до 13-30 часов, выходные дни: суббота, воскресенье);

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования: электронный адрес БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»: museum@belozermus.ru, телефон: 8(81756)23429, 8(81756)22895;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации. Официальный сайт БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»: www.belozermus.ru.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах, телефонах для справок и адресах электронной почты, графике работы БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей» размещаются:

- на интернет-сайте БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»;
- на информационных стендах БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»;
- при обращении заявителя в устной форме лично или по телефону;

- при письменном обращении заявителя, в том числе по почте, по электронной почте;

- публичного информирования.

1.3.2. При обращении заявителя за информированием о предоставлении услуги в устной форме лично или по телефону специалист учреждения должен представиться, назвать свою фамилию, имя, отчество, должность; при обращении по телефону сообщить наименование учреждения, в который позвонил заявитель. Затем в вежливой форме дать заявителю полный, точный и понятный ответ о предоставлении услуги.

Продолжительность информирования каждого заявителя составляет не более 15 минут.

В случае, если в обращении заявителя содержатся вопросы, не входящие в компетенцию специалиста учреждения, в которое обратился заявитель, при личном обращении заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. При обращении заявителя по телефону специалист должен переадресовать (перевести) телефонный звонок на другое должностное лицо или сообщить заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.3. При письменном обращении заявителя за информированием по вопросам предоставления услуги, в том числе в виде почтовых отправлений или обращений по электронной почте, информирование осуществляется в письменном виде путем получения заявителем письменного ответа, в виде почтовых отправлений или в форме электронного документооборота.

Информация предоставляется в простой, четкой форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

1.3.4. На информационных стендах размещается следующая информация:

- режим работы, график приема заявителей, номера телефонов для справок, адрес официального сайта БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей» в сети Интернет, адреса электронной почты.

1.3.5. На официальном сайте БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей» в сети Интернет размещается следующая информация:

- адрес места нахождения учреждения, предоставляющего услугу, телефоны для справок, адреса электронной почты;

- режим работы и график приема заявителей;

- порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги;

- порядок предоставления услуги.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги «Предоставление информации о времени и месте проводимых мероприятий в сфере музейной деятельности, анонсы данных мероприятий».

2.2. Услуга предоставляется БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей» в отношении мероприятий в сфере музейной деятельности, которые проводятся в данном учреждении.

2.3. Результатом предоставления услуги является получение заявителями информации о времени и месте проводимых мероприятий в сфере музейной деятельности, анонсы данных мероприятий посредством размещения указанной информации на официальном сайте БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей», ответа на письменное обращение, в том числе направленное по почте, по электронной почте.

2.4. Срок предоставления услуги.

Ответ направляется способом, указанным в обращении (если способ не указан, направляется по почте) в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

2.5. Нормативно-правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152 —ФЗ «О персональных данных»;
- 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»;
- 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».

2.6. Для предоставления услуги Заявителем представляется:

- заявление (тип - необязательный);
- заявление, которое подается в форме электронного документа, подписывается тем видом электронной подписи, использование которой допускается при обращении за поручением услуги законодательством РФ. В заявлении Заявитель может указать просьбу о направлении ему информации по вопросу оказания услуги в электронной форме или по почте.

Электронные документы, подписанные электронной подписью и поданные заявителем, признаются равнозначными документами, подписанным собственноручной подписью и представленным на бумажном носителе.

2.7. Указания на запрет требовать от заявителя.

От заявителя запрещается требовать:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

- предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ.

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг.

Услуга не предусматривает межведомственное взаимодействие

2.8. Основание для отказа: Получение письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи в соответствии с 59-ФЗ.

2.9. Исполнение услуги приостанавливается в случае:

- изменения законодательства Российской Федерации, регулирующего исполнение услуги;
- неясность сути заявления;
- технические неполадки на серверном оборудовании и (или) технические проблемы с Интернет.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги.

Для оказания данной услуги предоставление необходимых и обязательных услуг не требуется.

2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги, способы ее взимания. Услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги.

Время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не должно превышать 12 минут.

2.13. Запрос регистрируется путем проставления входящего номера и даты документа в журнале регистрации входящих документов и на запросе (в том числе при поступлении запроса в электронной форме), в день поступления запроса.

2.14. Требования к зданиям, помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам.

Здания, помещения, в которых предоставляется услуга, зал ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационные стенды должны соответствовать требованиям государственной программы РФ «Доступная среда».

Помещения для приёма заявителей:

- должны иметь беспрепятственный доступ для инвалидов, в том числе, возможность беспрепятственного входа в помещение и выхода из него, а также возможность самостоятельного передвижения по территории помещения в целях доступа к месту предоставления Услуги;

- должны иметь комфортные условия для заявителей и оптимальные условия для работы должностных лиц в том числе;

- должны быть оборудованы бесплатным туалетом для посетителей, в том числе туалетом, предназначенным для инвалидов.

Вход в здание обозначается соответствующей табличкой с указанием полного наименования музея.

Для ожидания приема отводятся места, оснащенные стульями. Рабочее место специалиста, исполняющего услугу, оборудуется телефоном, копировальным аппаратом, компьютером и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать исполнение услуги.

Обеспечение создания инвалидам следующих условий доступности здания и помещения Музея в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Вологодской области:

- возможность беспрепятственного входа в здание и помещения Музея и выхода из них;

- возможность самостоятельного передвижения по территории Музея в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников Музея, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание и помещения Музея, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников Музея;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории Музея;

- содействие инвалиду при входе в здание и помещения и выходе из них, информирование инвалида о доступных маршрутах транспорта;

- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

- обеспечение допуска на территорию Музея, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».

Обеспечение создания инвалидам следующих условий доступности услуги в

соответствии с требованиями установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- оказание работниками Музея иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.15. Показатели доступности и качества услуги.

Показатели доступности предоставления услуги:

- информация об оказываемой услуге должна быть проста и понятна по форме и содержанию, место ее размещения должно быть визуально легкодоступным, соответствовать требованиям государственной программы РФ «Доступная среда».

Показатели качества предоставления услуги:

- предоставление услуги, в том числе в электронной форме, заявителю в установленные административным регламентом сроки;

- удовлетворенность заявителя организационно-техническими условиями, в которых ему оказывалась услуга;

- удовлетворенность заявителя порядком информирования о предоставлении услуги, в том числе в электронном виде;

- отсутствие обоснованных жалоб.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Юридическим фактом, представляющим основание для предоставления услуги, является наступление даты инициирующего события.

3.2. Должностным лицом, ответственным за исполнение данного действия, является директор Музея.

3.3. Должностное лицо назначает ответственных лиц за подготовку и размещение информации и времени и месте проводимых мероприятий в сфере музейной деятельности, анонсов данных мероприятий на сайте Музея:

- анонс о предстоящем мероприятии – не позднее, чем за 5 дней до наступления даты мероприятия;

- сведения о состоявшемся мероприятии – не позднее 1 дня с момента проведения мероприятия;

- план проведения мероприятий (афиша) на месяц – не позднее 25 числа месяца, предшествующего плановому периоду.

3.4. Результатом действия является представление гражданам информации о времени и месте проводимых мероприятий в сфере музейной деятельности, анонсов данных мероприятий в телекоммуникационной сети Интернет.

3.5. Способ фиксации результата – на бумажном и электронном носителе.

4. Формы контроля за предоставлением услуги

4.1. Контроль над изменением настоящего порядка осуществляет директор Музея.

4.2. Текущий контроль осуществляется постоянно должностными лицами Музея, ответственными за организацию работы по исполнению услуги, по каждой процедуре в соответствии с настоящим порядком, содержанием и сроками действия.

4.3. О случаях и причинах нарушения сроков и содержания процедур, ответственные за их осуществление должностные лица немедленно информируют директора, а также осуществляют срочные меры по устранению нарушений.

4.4. Должностные лица музея, предоставляющие услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявлений и представления информации, размещения информации на официальных сайтах и ее публикацию в периодических печатных изданиях, достоверность и полноту сведений, предоставляемых в связи с исполнением услуги.

4.5. Контроль за полнотой и качеством исполнения услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений и подготовку ответов на обращения заявителей (их представителей), содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц музея.

4.6. По результатам проверок, в случае выявления нарушений прав граждан и организаций, виновные лица привлекаются к ответственности, установленной законодательством Российской Федерации.

4.7. Для проведения проверки создается комиссия.

4.8. Результаты проверки оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывают председатель и члены комиссии.

Проверяемые лица под роспись знакомятся с актом, после чего он помещается в соответствующее номенклатурное дело.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, а также их должностных лиц

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, в судебном порядке.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителя обязательным.

5.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта музея, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления услуги на основании настоящего положения: устно к исполнителю, либо письменно на имя директора музея.

5.4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) музея и его должностных лиц устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица музея, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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 (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) музея, предоставляющего услугу, должностного лица музея, предоставляющего услугу;

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

5.6. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме директору музея.

Жалоба рассматривается в течение пятнадцати дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

5.7.1. В случае, если жалоба поступила в форме электронного документа, ответ заявителю направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.7.2. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в письменном виде.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7. настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо (п.5.6. настоящего раздела), наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение №1
к порядку по
оказанию услуги
«Предоставление информации о времени
и месте проводимых мероприятий в сфере
музейной деятельности, анонсы данных мероприятий»

Директору БУК ВО «Белозерский областной
краеведческий музей»

(ФИО заявителя полностью или наименование
юридического лица, почтовый адрес)

Запрос

Прошу предоставить следующую информацию о времени и месте проводимых мероприятий в сфере музейной деятельности (экскурсии, открытия выставок, интерактивные программы, акции и т.д.) _____

« ____ » _____ г. _____
(Подпись)

Приложение №2
к порядку по
оказанию услуги
«Предоставление информации о времени
и месте проводимых мероприятий в сфере
музейной деятельности, анонсы данных мероприятий»

Блок-схема предоставления услуги

