

ПРОЕКТ
АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению государственной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»
Государственным бюджетным учреждением Республики Крым
«Историко-археологический музей-заповедник «Калос Лимен»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Административный регламент предоставления Государственным бюджетным учреждением Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Калос Лимен» (далее – музей -заповедник) государственной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – административный регламент, государственная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги и создания комфортных условий для ее получения. Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при организации музейного обслуживания физических и юридических лиц, обеспечения доступа (в том числе льготных категорий) населения к музейным предметам и музейным коллекциям.

1. Наименование государственной услуги.

1.1. Государственная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» осуществляется путем создания постоянных экспозиций и временных выставок.

1.2. Государственная услуга включает:

- предоставление заявителям доступа к экспозициям и выставкам музея для самостоятельного ознакомления;
- организация и осуществление экскурсионного и лекционного обслуживания заявителей государственной услуги как в музее, так и на территории греко-скифского городища «Калос Лимен»;
- проведение научно-образовательных и культурно-массовых мероприятий для потребителей услуг в условиях стационарных экспозиций и временных выставок (включая тематические музейные уроки, театрализованные представления и т.д.) как в музее, так и на территории греко-скифского городища «Калос Лимен»;
- информационно-справочное и консультационное обслуживание потребителей государственной услуги.

2. Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего государственную услугу.

Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-археологический музей-заповедник «Калос Лимен».

3. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

- Конституция Российской Федерации;
- Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- Основы законодательства о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- Федеральный закон от 15 января 1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими

восемнадцать лет»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 №1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и

муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

-Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

- Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;

- Указ Главы Республики Крым от 18.12.2014 №522-у «Об утверждении Концепции патриотического и духовно-нравственного воспитания населения в Республике Крым»;

- Постановление Государственного Совета от 26.03.2014 №1841-6/14 «О мероприятиях, направленных на сохранение культурных ценностей»;

- Постановление Совета министров Республики Крым от 14.04.2015 № 199 «О бесплатном и льготном посещении музейных учреждений Республики Крым»;

- Постановление Совета министров Республики Крым от 22.12.2015 № 809 «О внесении изменений в постановление Совета министров Республики Крым от 14 апреля 2015 №199»;
- Приказом Министерства культуры Республики Крым от 26.12.2016 №364;
- Уставом ГБУ РК ИАМЗ «Калос Лимен»
- Локальные нормативно-правовые акты музея-заповедника.

4. Предмет государственного контроля

Предметом государственного контроля является полнота и качество предоставляемой государственной услуги, соблюдение обоснованности и правомерности действий должностных лиц музея, определенных административными процедурами.

5. Права и обязанности должностных лиц при осуществлении государственного контроля

5.1. Должностные лица при осуществлении государственного контроля имеют право:

- 5.1.1. беспрепятственного доступа на территорию и в помещения ГБУ РК ИАМЗ;
- 5.1.2. получать документы (сведения) на бумажных и электронных носителях либо их копии в соответствии с задачами и предметом проверки;
- 5.1.3. привлекать специалистов, консультантов и экспертов государственных органов и подведомственных организаций.

5.2. Должностные лица при осуществлении государственного контроля обязаны:

- 5.2.1. соблюдать законодательство, права и законные интересы проверяемого субъекта;
- 5.2.2. проводить проверки на основании и в строгом соответствии с порядком, установленным действующим законодательством;
- 5.2.3. не препятствовать установленному режиму работы проверяемых субъектов в период проведения проверки;
- 5.2.4. не препятствовать проверяемому субъекту присутствовать при проведении проверки, давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки;
- 5.2.5. предоставлять проверяемому субъекту необходимую информацию, относящуюся к предмету проверки при ее проведении;
- 5.2.6. вручить проверяемому субъекту акт о результатах проведенной проверки в день ее окончания либо в порядке и сроки, установленные действующим законодательством;

5.2.7. обеспечить сохранность полученных документов и сведений, полученных в результате проведения проверки.

5.3. Должностным лицам, осуществляющим проверку, запрещается предъявлять требования и обращаться с просьбами, не относящимися к предмету проверки.

6. Права и обязанности лиц, в отношении которых осуществляются мероприятия по контролю

6.1. Лица, в отношении которых осуществляются мероприятия по контролю, имеют право:

6.1.1. непосредственно присутствовать при проведении проверки, давать объяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки;

6.1.2. получать от проверяющих информацию, которая относится к предмету проверки и предоставление которой предусмотрено Административным регламентом;

6.1.3. знакомиться с результатами проверки и указывать в акте проверки о своем ознакомлении с результатами проверки, согласии или несогласии с ними, а также с действиями (бездействиями) проверяющих должностных лиц;

6.1.4. не представлять сведения, если они не относятся к предмету проводимой проверки или не относятся к периоду, указанному в акте;

6.1.5. не исполнять не основанные на законе запреты государственных органов или должностных лиц, ограничивающие деятельность проверяемых субъектов;

6.1.6. фиксировать процесс осуществления проверки, а также отдельные действия должностного лица, проводимые им в рамках проверки, с помощью средств аудио- и видеотехники, не создавая препятствий деятельности должностного лица;

6.1.7. привлекать третьих лиц к участию в проверке в целях представления своих интересов и прав,

6.2. Лица, в отношении которых осуществляются мероприятия по контролю, обязаны:

6.2.1. обеспечить беспрепятственный доступ должностных лиц органов контроля и надзора на территорию и в помещения проверяемого учреждения;

6.2.2. предоставлять всю необходимую для проведения проверки документацию;

6.2.3. давать необходимые объяснения, справки и сведения по вопросам, возникающим при проведении проверки.

7. Результат исполнения государственной функции

7.1. Результатом предоставления государственной услуги является обеспечение доступа населения к культурным ценностям, через обеспечение публичного доступа к показу музейных предметов и музейных коллекций, хранящихся и экспонирующихся в Музее-заповеднике. Предоставление государственной услуги - публичный показ музейных предметов, музейных коллекций заявителю (получателю) достигается в следующих формах:

- а) предоставление возможности получения доступа к экспозициям и выставкам Музея- заповедника;
- б) организация индивидуального и экскурсионного обслуживания по экспозициям и выставкам Музея-заповедника;
- в) проведение музейных массовых мероприятий (открытие, закрытие выставок, интерактивных программ, праздничных мероприятий и т. д.) в различных формах, видах и направлениях, включая творческие встречи, мастер-классы и т.п.;
- г) организация и проведение музейных занятий по воспитательно-образовательным программам, лекций, бесед (познавательных, тематические и т.п.);
- д) информационно-справочное обслуживание, включая консультативную помощь сотрудников Музея- заповедника;
- е) проведение историко-краеведческой работы с целью собрания музейных предметов для различных музейных коллекций.

7.2. Заявителями (получателями) муниципальной услуги являются физические и юридические лица, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации, осуществляющие взаимодействие, либо имеющие намерение в возникновении таких взаимодействий с Музеем-заповедником.

II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ

2.1. Порядок информирования об исполнении государственной функции

2.1. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги:

2.1.1. Учредителем Музея-заповедника, а также органом, ответственным за организацию контроля за предоставлением

государственной услуги на территории пгт Черноморское является Министерство культуры Республики Крым (далее - Учредитель).

Местонахождение Учредителя	Часы работы Учредителя	Телефон/факс приемной учредителя	Адрес электронной почты контактных лиц Учредителя
295005, Республика Крым, г. Симферополь, пр. Кирова, 13	понедельник – пятница* 09.00-18-00 (обед 13.00-14.00) выходные дни - суббота, воскресенье	тел.:8 (3652) 544-327 факс 8 (3652) 544-485	kultura@mkult.rk.gov.ru

В соответствии с действующим трудовым законодательством Российской Федерации продолжительность рабочего времени в учреждении в предпраздничные дни сокращается на 1 час.

2.1.2. Официальный сайт Учредителя в сети Интернет, размещенный по адресу: <https://mkult.rk.gov.ru>, содержит следующую необходимую для предоставления муниципальной услуги информацию:

сведения о почтовом адресе и режиме работы Учредителя, об административно-управленческом персонале, контактных и справочных телефонах (факсах), необходимые для публикации нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность Учредителя, иная информация, необходимая и обязательная для опубликования в соответствии с требованиями и нормами действующего законодательства Российской Федерации и законодательства Республики Крым;

сведения о Музее-заповеднике (ФИО руководителя учреждения, сведения о контактных лицах, почтовый адрес и адрес сайта Музея-заповедника в сети Интернет, контактные и справочные телефоны (факс), адреса электронной почты, режим работы учреждения).

2.1.3. Информация о порядке предоставления государственной услуги представляется на информационных стендах и официальном Интернет-сайте Музея-заповедника <http://kaloslimen.org>

2.1.4 .Местонахождение, справочные и контактные телефоны, адреса электронной почты Музея-заповедника:

296400, Республика Крым, пгт Черноморское, ул. Революции, 8, контактные телефоны: 8 (365558) 20-120, 8 (365558) 92-077, +7978-124-71-75

адрес Интернет-сайта: <http://kaloslimen.org>;

адрес электронной почты: mus-chern@mail.ru

2.1.5. Режим работы:

с 1 июня по 30 сентября

Музей, лапидарий: ежедневно, без перерыва и выходных, с 9-00 до 18-00 часов;

Продажа билетов осуществляется до 17:20 в кассе музея-заповедника.

Городище Калос Лимен: ежедневно, без перерыва и выходных, с 9-00 до 18-00. Билеты приобретаются на месте до 17:20.

с 1 октября по 1 июня

Музей, лапидарий: пн., вт., ср., вс. с 8-00 до 17-00; чт. с 8-00 до 18-00, пт.: с 8-00 до 16-00 обеденный перерыв с 12-00 до 13-00; выходной - суббота. Продажа билетов осуществляется до 16:20 в кассе музея-заповедника.

Экскурсии на городище **Калос Лимен** проводятся по предварительным заявкам (билеты приобретаются в кассе музея-заповедника).

2.1.6. Информирование по процедуре предоставления государственной услуги производится:

- через официальный интернет-сайт;
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- по телефону в виде устного ответа, на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении музея;

на информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы учреждения, с указанием времени прекращения продажи билетов;
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений

учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- правила посещения музея, права и обязанности посетителей;
 - утвержденный перечень услуг, с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
 - контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
 - стандарт качества предоставления государственной услуги;
 - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
 - о проводимых выставках, мероприятиях;
 - досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;
- на вывеске у входа в учреждение** должна размещаться следующая информация:

- наименование учреждения;
 - режим работы учреждения;
 - информация об изменениях в режиме работы;
- через средства массовой информации** (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях;

на основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя

способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут;

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения. Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- об адресах интернет-сайта Министерства культуры Республики Крым; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; интернет-сайтов государственных музеев Республики Крым, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;
- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;
- информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности;
- вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;
- режим работы учреждения, с указанием времени прекращения продажи билетов (изменения в режиме работы учреждения);
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов

- руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);
 - стандарт качества предоставления государственной услуги;
 - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
 - информация о проводимых выставках, мероприятиях;
 - online-сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;
 - досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

2.1.7. Учредитель и Музей-заповедник обязаны обеспечить работу своих Интернет-сайтов круглосуточно. Допускается приостановление работы Интернет-сайтов при возникновении форс-мажорных обстоятельств (возникновение обстоятельств непреодолимой силы и наступление обстоятельств, независимых от деятельности Учредителя и (или) Музея-заповедника, по причине проведения ремонтных работ и обслуживания операторами связи и иными службами систем коммутации и технического оборудования, в случае реконструкции Интернет-сайтов).

2.2. Срок исполнения государственной функции.

Государственная услуга предоставляется в соответствии с режимом работы Музея-заповедника или иным установленным графиком, определенным вне основного режима работы Музея-заповедника.

В зависимости от пожеланий заявителей (получателей) и режима работы Музея-заповедника, государственная услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определённый срок, установленный по согласованию с должностным лицом Музея-заповедника, либо согласно срокам, указанным на приобретенном билете или в соответствующем договоре на оказание услуг.

В отдельных случаях (проведение дополнительных, специальных или иных мероприятий) допускается предоставление государственной услуги вне установленного режима работы Музея-заповедника.

Заявитель имеет право на получение государственной услуги после оплаты входного билета в кассе музея или оплаты стоимости оказания услуги по безналичному расчету, получения бесплатного входного билета на экспозиции музея, мероприятия при наличии льготы.

Срок оказания государственной услуги в Музее-заповеднике устанавливается в зависимости от форм музейного обслуживания (форм предоставления муниципальной услуги):

осмотр экспозиций и выставок - без ограничения времени, в пределах режима работы Музея-заповедника;

экскурсионное и лекционное обслуживание – от 45 до 90 минут, при условии, что экскурсионная группа не превышает - 15 человек;

проведение музейных мероприятий - от 40 до 90 минут;

проведение образовательных, просветительных мероприятий, в зависимости от возрастной категории получателей услуг - от 20 до 120 минут, при условии, что группа не превышает - 15 человек;

информационно-справочное обслуживание - от 10 до 30 минут;

выдача объемных информационно-справочных материалов в сроки, согласованные с должностным лицом Музея, от 10 до 30 дней.

Запись на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Музеем, осуществляются в срок, не превышающий 15 (пятнадцать) календарных дней со дня получения заявления.

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

Последовательность действий (блок-схемы № 1 и № 2) при предоставлении государственной услуги приведены в *приложении № 2* к настоящему Административному регламенту.

Предоставление государственной услуги строится на основе добровольного и самостоятельного волеизъявления лица в получении государственной услуги.

1. Исчерпывающий перечень административных процедур.

1.1. Обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

1.2. Подача заявки на получение муниципальной услуги.

1.3. Приобретение (или получение) билета на предоставление муниципальной услуги.

1.4. Предоставление муниципальной услуги.

Перечень и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме по предоставлению

муниципальной слуги, предусмотренной приложением 3 к настоящему административному регламенту.

2. Описание административных процедур.

2.1. Обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

2.1.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является устное обращение заявителя, по электронной почте.

2.1.2. Обращение заявителя принимают все специалисты музея.

2.1.3. Заявитель может подать обращение:

- придя непосредственно в музей;
- по телефону;
- по электронной почте.

Обращение содержит суть заявки, примерную дату и время получения муниципальной услуги (*приложение 1*).

При обращении заявитель получает в устной форме, по электронной почте справочную информацию о содержании муниципальной услуги, прейскуранте цен на платные услуги музея, порядке предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций музея отдельными лицами, правилами поведения в музее.

Ожидание получения информации заявителем не может превышать 15 минут.

2.1.4. Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги и графиком работы музея.

2.1.5. Результатом административной процедуры является ответ на обращение заявителя.

2.1.6. Обращения заявителей не фиксируются.

2.2. Подача заявки на получение муниципальной услуги.

2.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является подача заявки заявителем на получение муниципальной услуги.

2.2.2. Заявку заявителя принимает специалист музея.

2.2.3. Заявка может быть подана:

- придя непосредственно в музей в устной или письменной форме;
- по телефону;
- по электронной почте.

Заявка должна содержать тему, точную дату и время, форму, количество заявителей (приложение 2).

2.2.4. При подаче заявки заявитель получает в устной или письменной форме подтверждение о приеме заявки, справочную информацию о содержании муниципальной услуги, прейскуранте цен на платные услуги музея, порядке предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций музея отдельными лицами, правилами поведения в музее и др.

2.2.5. Ожидание заявителем подтверждения о приеме заявки не может превышать 1 дня.

2.2.6. Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги и графиком работы музея.

2.2.7. Результатом административной процедуры является прием заявки.

2.3. Приобретение (или получение) билета на предоставление муниципальной услуги.

2.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является приобретение (или получение) билета на предоставление муниципальной услуги.

2.3.2. Заявитель приобретает (или получает) билет у ответственного специалиста музея - кассира.

2.3.3. Заявитель, ознакомившись с правилами поведения в музее, может приобрести (или получить) билет только в кассе музея, оплатив его стоимость или предоставив, согласно приказу о бесплатном и льготном посещении музея, все необходимые документы для подтверждения льготы.

Ожидание заявителем получения билета в кассе не может превышать 15 минут.

2.3.4. Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги, графиком работы музея, произведенной оплатой или предоставленными документами для получения льготы.

2.3.5. Результатом административной процедуры является приобретение (или получение) билета на предоставление муниципальной услуги.

2.3.6. Результат продажи или выдачи билетов фиксируется в ежемесячных кассовых отчетах по корешкам использованных билетов.

2.4. Предоставление муниципальной услуги.

2.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является предъявление билета на предоставление муниципальной услуги ответственным сотрудникам музея для получения муниципальной услуги.

2.4.2. Муниципальной услугу предоставляют ответственные специалисты и смотритель музея.

2.4.3. Содержание предоставления заявителю муниципальной услуги.

Заявитель взаимодействует со смотрителем или с ответственным сотрудником для совершения действий с билетом в установленном порядке.

На основании билета заявитель может:

- самостоятельно осматривать экспозиции, выставки без ограничения времени, в пределах режима работы музея;

- пользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием в течение 45 минут в экскурсионной группе не более 15 человек;

- посетить плановое музейное мероприятие продолжительностью от 45 до 90 минут;

- воспользоваться информационно-справочным обслуживанием продолжительностью от 10 минут до 30 минут.

- заказать объемный информационно-справочный материал, с выдачей информации в сроки, согласованные со специалистом музея, от 3 дней до 30 дней;

- по мере необходимости посетить санитарные помещения музея.

Заявитель имеет возможность сделать запись в книге отзывов и предложений, книге обращений музея.

2.4.4. Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги, графиком работы музея, предъявленным билетом.

2.4.5. Результатом административной процедуры является получение заявителем муниципальной услуги.

2.4.6. Фиксация результата предоставления муниципальной услуги производится на основании ежемесячных кассовых отчетов по корешкам использованных билетов в журналах «Учета экскурсий и посетителей», «Учета лекций и мероприятий», «Учета бесплатных посещений массовых мероприятий».

3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной функции.

3.1. В предоставлении услуги может быть отказано в случае:

- нахождения потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствия входного билета (абонемента) или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренных в договоре;
- отсутствия документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;
- отсутствия предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);
- обращения потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;
- заявка на предоставление государственной услуги не соответствует профилю музея и перечню, имеющихся в наличии экспозиций и выставок;
- заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) имущества музея и посетителей;
- заявитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, кофры, пакеты, детские коляски);
- отсутствия договора - для юридического лица.

Отказ в предоставлении доступа к государственной услуге по иным основаниям не допускается.

3.2. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

4. Требования к доступности государственной услуги для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан)

4.1. Правом бесплатного посещения на постоянной основе экспозиций и выставок музея-заповедника (за исключением коммерческих выставок) пользуются:

- ветераны Великой Отечественной войны;
 - дети до 16 лет, независимо от гражданства;
 - дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, являющиеся воспитанниками детских домов и школ-интернатов;
 - инвалиды 1 и 2 группы;
 - лицо, сопровождающее инвалида 1 и 2 группы;
 - Герои Советского Союза;
 - Герои Российской Федерации и лица, приравненные к ним;
 - полные кавалеры ордена Славы;
 - ветераны боевых действий;
 - военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;
 - бывшие узники концлагерей и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Великой Отечественной войны;
 - сотрудники музеев;
 - руководители групп детей в возрасте от 5 до 14 лет – на 10 несовершеннолетних туристов, в возрасте от 14 до 18 лет – на 15 несовершеннолетних туристов;
 - экскурсоводы (гиды), гиды-переводчики, прошедшие аттестацию в установленном Министерством курортов и туризма Республики Крым порядке, сопровождающему организованную группу туристов (экскурсантов);
 - участники инфотуров для субъектов туристской индустрии Республики Крым, субъектов Российской Федерации, а также стран ближнего и дальнего зарубежья по предложению Министерства курортов и туризма Республики Крым и по согласованию с Министерством культуры Республики Крым;
 - члены официальных делегаций субъектов Российской Федерации и других стран, участники значимых международных и республиканских мероприятий по согласованию с Министерством культуры РК.
- многодетные семьи (три и более ребенка до 18 лет).

Один раз в месяц в соответствии с графиком, установленным музейным учреждением, правом бесплатного посещения пользуются:

- лица, не достигшие восемнадцати лет;

- лица, обучающиеся по основным образовательным профессиональным программам;

Правом льготного посещения на постоянной основе пользуются следующие категории населения:

- дети старше 16 лет;
- обучающиеся по программам среднего и высшего профессионального образования;
- пенсионеры.

Размер льготы определяется музейным учреждением самостоятельно.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления государственных услуг, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц музея-заповедника, определенных административными процедурами, осуществляет директор музея.

Текущий контроль над соблюдением последовательности действий по предоставлению государственной услуги и принятием решений осуществляется специалистом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав лиц, обратившихся за предоставлением государственных услуг, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц музея-заповедника.

Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами музея-заповедника, участвующими в предоставлении государственной услуги, положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Прослушивание администрацией музея-заповедника экскурсовода во время проведения каждой новой экскурсии или лекции является одной из форм контроля над полнотой и качеством предоставляемой государственной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля над полнотой и качеством предоставления государственной услуги.

Плановые и внеплановые проверки осуществляются Учредителем Музея-заповедника. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

При организации проверок учитываются жалобы и заявления заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц Музея-заповедника, участвующих в предоставлении государственных услуг.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления государственных услуг устанавливается Учредителем.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги Учредителем формируется комиссия.

Проверка осуществляется на основании приказа Учредителя. По требованию комиссии ответственные исполнители, а также иные должностные лица, совершающие предусмотренные административным регламентом действия, дают устные или письменные объяснения, предоставляют документы и материалы, связанные с конкретными письменными запросами заявителей.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

Должностные лица музея-заповедника, уполномоченные принимать участие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления государственной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц музея-заповедника закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Для осуществления контроля за предоставлением государственной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в музей-заповедник, в адрес Учредителя индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления государственной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, требований административного регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц музея нарушений положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны объединений граждан и организаций осуществляется в случае представления этими объединениями и организациями интересов своих членов - граждан, являющихся заявителями при предоставлении государственной услуги, путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц музея нарушений положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную функцию, а также его должностных лиц

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

В случае выявления нарушений прав заявителей государственной услуги, в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, в орган, предоставляющий государственную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган Министерство культуры Республики Крым. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с

использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Действия (бездействия) должностного лица могут быть обжалованы в досудебном порядке. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента регистрации такого обращения.

В случае обжалования отказа контролирующим органом, учреждение предоставляющее государственную услугу, его должностное лицо в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Орган, предоставляющий государственную услугу, не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесения заявителем платы за предоставление государственных услуг, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 28 июля 2012 года № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги по собственной инициативе.

По вопросам, которые не урегулированы настоящим административным регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься локальные акты, которые не могут противоречить положениям настоящего административного регламента.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) порядка обжалования.

Заявитель имеет право обратиться с жалобой в соответствии с действующим законодательством, в следующих случаях:

- 1) нарушение порядка принятия запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение порядка предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу не даётся.

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в музей-заповедник. (примерная форма жалобы *в приложении № 3* к Административному регламенту). Жалобы на решения, принятые руководителем музея, рассматриваются в Министерстве культуры.

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную 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) суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии), если иное не предусмотрено законом.

5.6. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

При отказе в предоставлении государственной услуги заявитель имеет право обратиться с обращением, жалобой, заявлением:

- к директору музея-заповедника;

Жалоба может быть направлена по почте на адрес 296400, Республика Крым, пгт Черноморское, ул. Революции 8; с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на электронный адрес музея-заповедника **mus-chern@mail.ru**, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

- в Министерство культуры Республики Крым.

Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 295005, г. Симферополь, проспект Кирова,13, в электронной форме на электронный адрес Министерства: minkult@rk.gov.ru, единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у руководителя Министерства. Жалобу можно лично сдать в Министерство (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи. Запись на личный прием к Министру культуры Республики Крым осуществляется по телефону: (3652) 544-485. Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства <http://mkult.rk.gov.ru> .

5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

Жалоба, поступившая в музей-заповедник или в Министерство культуры, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа музея, должностного лица в приеме документов у заявителя в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы директор музея или Министерство культуры, принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (*приложение №4*).

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

**РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА
заявления по предоставлению государственной услуги,
в части подачи заявителем (получателем) предварительной
заявки на обзорные, тематические экскурсии, культурно-
массовые, образовательные мероприятия проводимые
МБУ РК ИАМЗ «Калос Лимен»**

Кому:

(указать должность руководителя)

(указывается ИО Фамилия руководителя)

От кого:

(указать ФИО заявителя, либо полное наименование
юридического лица, указывается полностью, без сокращений)

Адрес:

(указать местонахождение юридического лица, физического
лица (фактический адрес))

Телефон / факс:

(указать номер телефона, с указанием федерального кода)

e-mail:

(указать адрес электронной почты)

**ЗАЯВЛЕНИЕ
на осуществление предварительной записи на обзорные, тематические
экскурсии, культурно-массовые, образовательные мероприятия.**

Прошу Вас записать на обзорную, тематическую экскурсию (нужное подчеркнуть) на тему:

(указать соответствующее мероприятие выбранное в соответствии с формой музейного обслуживания)

группу (индивидуальное посещение) в составе: _____ человек, запланированную к проведению в _____ часов «_____» _____ 20__ года.

О принятом в отношении настоящей заявки решении прошу сообщить мне (нужное подчеркнуть): почтовым сообщением, сообщением по электронной почте, по телефону, факсимильной связью.

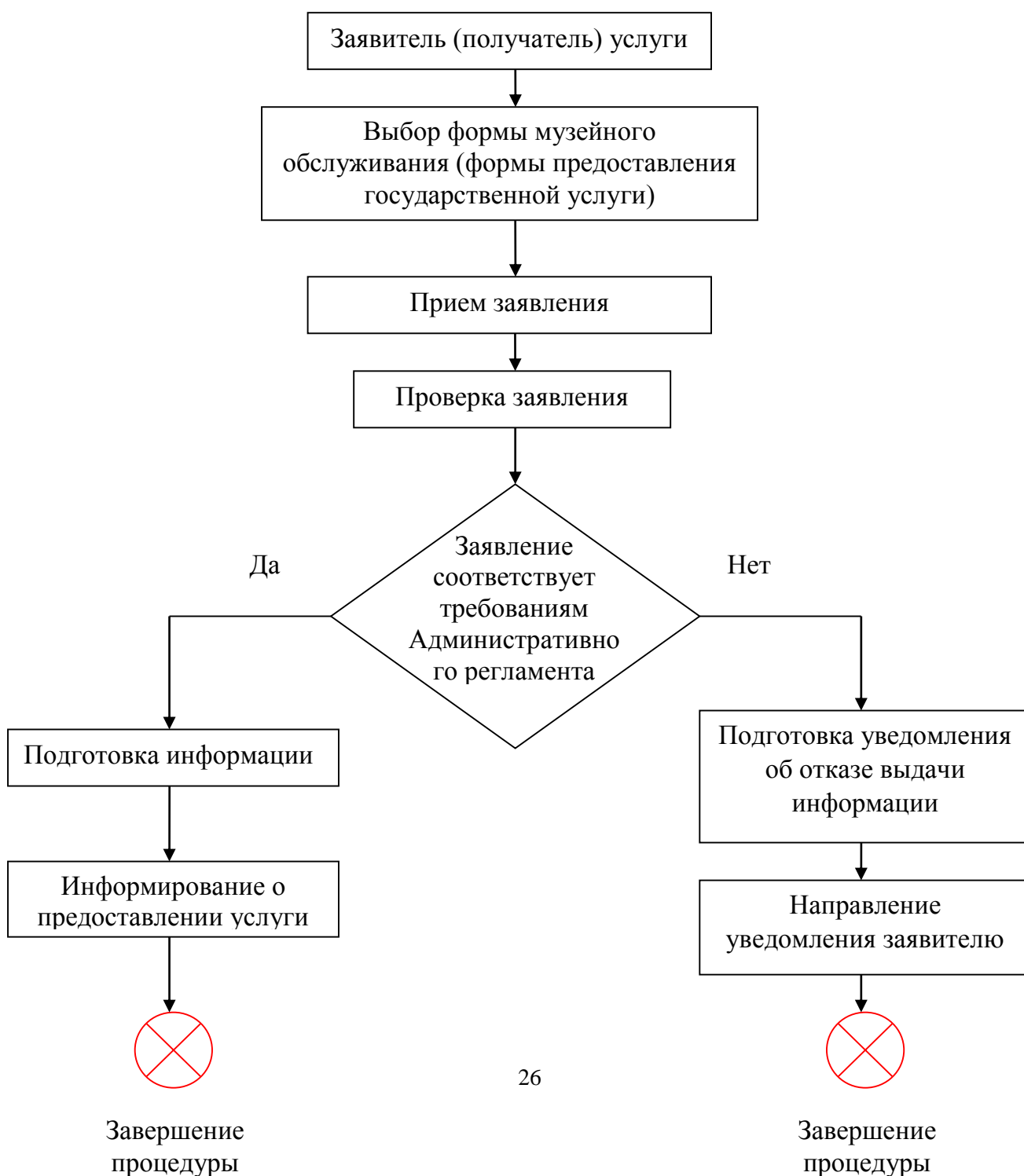
Подпись заявителя (получателя): _____

(подпись)

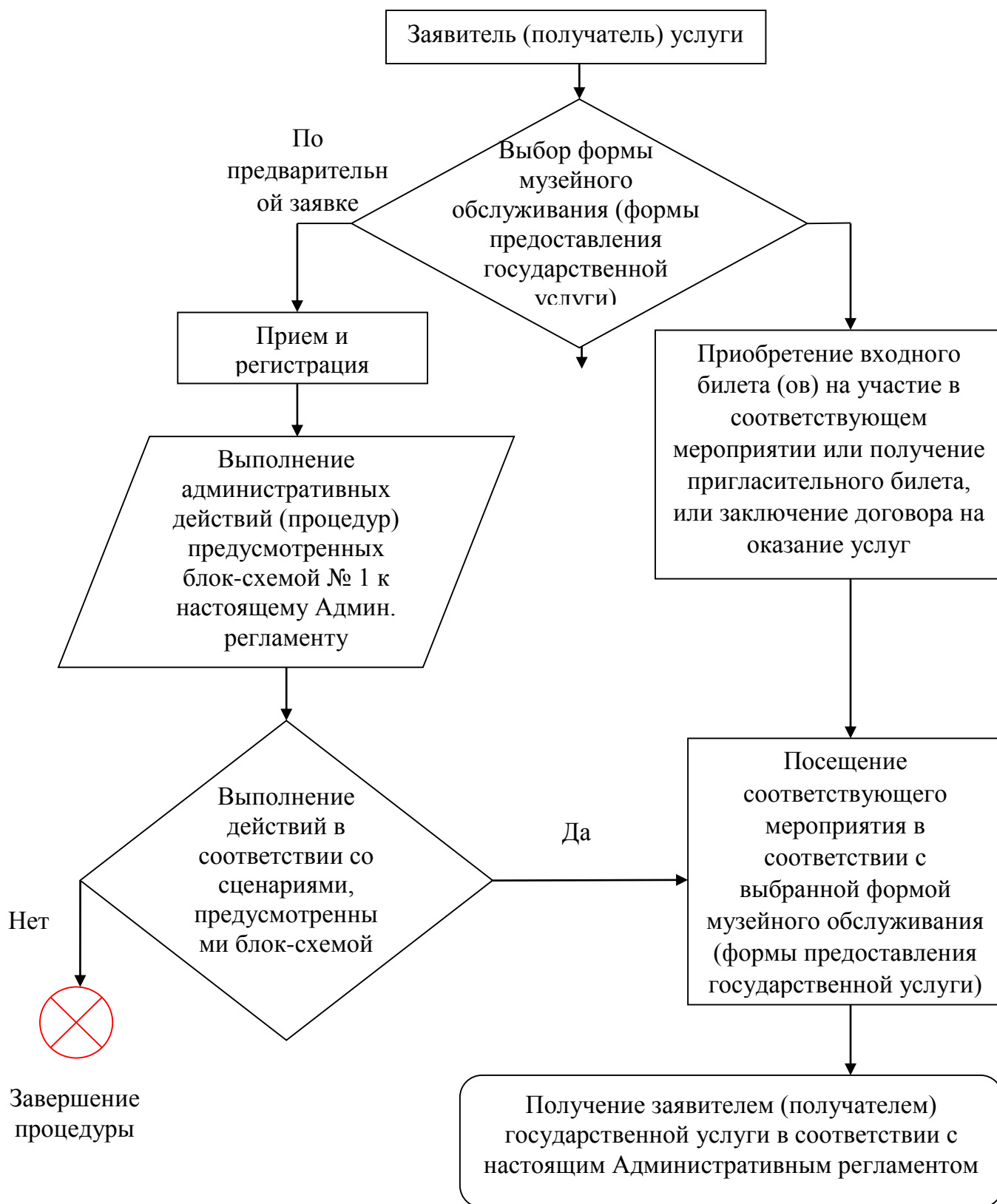
(расшифровка подписи)

«_____» _____ 20__ г.

БЛОК-СХЕМА № 1
последовательности действий по предоставлению государственной
услуги,
в части подачи заявителем (получателем) предварительной заявки на
обзорные, тематические экскурсии, проводимые
ГБУ РК ИАМЗ «Калос Лимен»



БЛОК-СХЕМА № 2
последовательности действий по предоставлению государственной услуги



ПРИМЕРНАЯ ФОРМА
жалобы на действия (бездействие) и (или) решение должностных лиц,
осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной
услуги

Кому: _____
(указать должность руководителя)

(указывается ИО Фамилия руководителя)

От кого: _____
(указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического лица, указывается полностью, без сокращений)

Адрес: _____
(указать местонахождение юридического лица, физического лица
(фактический адрес)

Телефон / факс: _____
(указать номер телефона, с указанием федерального кода)

e-mail: _____
(указать адрес электронной почты)

ЖАЛОБА
на действия (бездействие) и (или) решение должностного лица
ГБУ РК ИАМЗ «Калос Лиен»

Текст сообщения:

- основание жалобы (т.е. указание действия (бездействия) или решения, которое обжалуется, когда и кем оно совершалось (должность, фамилия, имя, отчество должностного лица);
- факты и обстоятельства, свидетельствующие о незаконности или необоснованности действия (бездействия) или решения;
- документы, которыми подтверждаются факты, изложенные в основании жалобы;
- изложение требования.

Приложение: 1.
2.

Подпись заявителя
(получателя):

(подпись)

(расшифровка
подписи)

« ___ » _____ 20__ г.

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ОТВЕТА НА ЖАЛОБУ

Бланк ГБУ РК ИАМЗ
«Калос Лимен»

№ _____
на № _____ от _____

(указать ФИО заявителя, либо полное
наименование юридического лица,
указывается полностью, без сокращений)

Ответ на жалобу

Уважаемый (ая) _____!

(указать местонахождение юридического
лица, физического лица (фактический адрес)

Рассмотрев Вашу жалобу от _____ на

_____ (решение, действия (бездействие) должностного лица)

сообщаем следующее:

_____ (кратко излагается содержание жалобы)

_____ (излагаются обстоятельства, установленные при рассмотрении жалобы, с указанием
положений законодательных и нормативных правовых актов, регламентирующих
данный

_____ вид деятельности)

На основании изложенного

_____ (излагается принятое по жалобе решение, а также сведения о сроках и порядке его
обжалования)

_____ (должность должностного лица)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

