



**АДМИНИСТРАЦИЯ ТОНШАЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА  
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

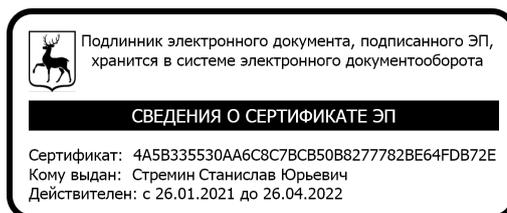
17.02.2022 № 184

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории Тоншаевского муниципального округа»**

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», администрация Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории Тоншаевского муниципального округа»
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Тоншаевского муниципального округа Ветюгова А.П.

Глава местного самоуправления



С.Ю.Стремин

## УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
Тоншаевского муниципального округа  
Нижегородской области  
от 17.02.2022 № 184

### **Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории Тоншаевского муниципального округа»**

#### **I. Общие положения**

Административный регламент предоставления Муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческий краеведческий музей» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области (далее - музей) муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории Тоншаевского муниципального округа» (далее – административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной 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. Предмет регулирования административного регламента.**

1.1. Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при организации музейного обслуживания физических и юридических лиц, а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

#### **2. Круг заявителей.**

2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются любые физические и юридические лица.

#### **3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.**

3.1. Место нахождения музея:

606950, Нижегородская область, р.п. Тоншаево, ул. Центральная, дом 38

Часы работы: понедельник – пятница с 8.00 до 17.00 часов,

воскресенье с 10.00 до 16.00 часов.

Выходной день – суббота

Перерыв на обед с 12.00 до 13.00 часов

Последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

3.2. Справочные телефоны музея: (8 83151) 2-12-92; 2-22-02.

Адрес официального сайта музея: [www.toNshaevo-museum.ru](http://www.toNshaevo-museum.ru)

3.4. Заявители могут получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

- по телефонам (8 83151) 2-12-92; 2-22-02,
- по письменным обращениям;
- по электронной почте: tk.museum@mail.ru;
- при личном обращении;
- на официальном Интернет-сайте музея: [www.toNeshaevo-museum.ru](http://www.toNeshaevo-museum.ru).

При информировании заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги в ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники музея подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим заявителей.

При обращении по телефону сотрудник музея:

- называет учреждение, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает собеседнику представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому специалисту.

### 3.5. Порядок, форма и место размещения информации.

Размещение информации о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется на официальном сайте музея [www.toNeshaevo-museum.ru](http://www.toNeshaevo-museum.ru), на информационных стендах музея.

На информационных стендах музея содержатся следующие сведения:

- адрес, номер телефона, факса, адрес электронной почты администрации музея;
- режим работы музея;
- тарифы на платные услуги, оказываемые музеем;
- форма заявки на оказание муниципальной услуги;
- сведения о месте нахождения книги обращений музея;
- правила поведения в музее;
- план эвакуации.

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### 1. Наименование муниципальной услуги.

1.1. Муниципальная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

1.2. Муниципальная услуга включает:

- предоставление заявителям доступа к экспозициям и выставкам музея;
- организация экскурсионного и лекционного обслуживания заявителей муниципальной услуги;
- проведение музейных массовых мероприятий (включая тематические музейные уроки, театрализованные представления и т.д.);
- информационно-справочное обслуживание заявителей муниципальной услуги.

## **2. Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.**

2.1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий краеведческий музей» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области.

2.2. Музей не имеет права требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные или муниципальные органы и организации.

## **3. Результат предоставления муниципальной услуги.**

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- обеспечение заявителям публичного доступа к музейным предметам и музейным коллекциям;
- посещение экспозиции, выставки, лекции, массового мероприятия;
- выполнение плановых показателей музея: количество посетителей, экскурсий, лекций, выставок, доля платных услуг;
- осуществление просветительской и образовательной деятельности;
- учет мнений потребителей по предоставлению муниципальной услуги согласно книге отзывов и предложений и книге обращений, действующих в музее.

## **4. Срок предоставления муниципальной 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, заявитель имеет право:

- самостоятельно осматривать экспозиции и выставки - без ограничения времени, в пределах режима работы музея;
- воспользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием - 45 минут. Экскурсионная группа - не более 15 человек;
- посетить плановое музейное мероприятие – от 45 минут до 1 часа 30 минут;
- воспользоваться информационно-справочным обслуживанием – от 10 минут до 30 минут.
- заказать объемный информационно-справочный материал, с выдачей в сроки, согласованные со специалистом, от 3 дней до 30 дней.
- оказание муниципальной услуги может быть приостановлено на время переэкспозиции в соответствии с месячным планом работы музея.

## **5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 26 мая 1996 г. № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 7 февраля 1992 г. № 2300-ФЗ «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральным законом от 5 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;
- Федеральным законом от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Указом Президента РФ от 5 мая 1992 г. № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»;
- постановлением Правительства РФ от 26 июня 1995 г. № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- приказом Минкультуры России от 15 января 2019 г. № 17 «Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации»;
- приказом Минкультуры России от 1 декабря 2017 г. № 2012 «Об утверждении Положения о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации»;
- приказом Минкультуры России от 31 мая 2016 г. № 1219 «Об утверждении Порядка установления льгот организациями культуры, находящимися в федеральном ведении, для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов и военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, при организации платных мероприятий»;
- Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736);
- Положением о платных услугах музея;
- локальными нормативно-правовыми актами музея.

**6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления.**

6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель обязан приобрести билет в кассе музея по цене, установленной прейскурантом. Предоставление специальных документов для получения муниципальной услуги не предусмотрено, за исключением случаев обладания заявителем льготным статусом и предоставления подтверждающих документов, в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Льгота на бесплатное посещение экспозиций музея предоставляется:

- ветеранам Великой Отечественной войны и труженикам тыла в годы войны;
- бывшим несовершеннолетним узникам фашизма;
- лицам, награжденным знаком «Жители блокадного Ленинграда»;
- участникам боевых действий;
- ликвидаторам аварии на Чернобыльской АЭС;

- сопровождающим ребёнка - инвалида;
- сотрудникам музеев системы МК РФ;
- детям в возрасте до шести лет;
- учащимся и студентам очной формы обучения из многодетных семей (1 раз в месяц) ;
- учащиеся и студенты очной формы обучения в каждый второй понедельник месяца.

6.3. Основанием для предоставления льготы на бесплатное посещение экспозиций музея является предъявление следующих документов:

- документ, удостоверяющий статус участника Великой Отечественной войны;
- документ, удостоверяющий статус участника боевых действий;
- документ, удостоверяющий статус ликвидатора аварии на Чернобыльской АЭС;
- пенсионное удостоверение, либо документ, подтверждающий неполучение ежемесячной денежной выплаты в порядке, установленном действующим законодательством.

Студентами и учащимся образовательных учреждений:

- студенческий или ученический билет образовательного учреждения;
- на коллективное посещение – письмо образовательного учреждения с указанием фамилии, имени, отчества студентов или учащихся, заверенное подписью руководителя и печатью образовательного учреждения высшего профессионального образования.

Лицами, не достигшими восемнадцати лет:

- один из документов - свидетельство о рождении, паспорт, ученический билет или иной документ, его заменяющий;
- на коллективное посещение - письмо организации с указанием фамилии, имени и отчества лиц, не достигших восемнадцатилетнего возраста, заверенное подписью и печатью руководителя организации, где обучаются, временно проживают или воспитываются лица, не достигшие восемнадцатилетнего возраста.

Членами многодетных семей:

- свидетельство о рождении детей (трех и более);
- справка о составе семьи по месту регистрации родителей (я);
- справка об обучении (на детей старше 16 лет) или иной заменяющий документ, подтверждающий обучение детей до 18 лет.

6.4. Музей с учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, учащихся образовательных учреждений всех типов, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, на посещение платных мероприятий, проводимых музеем (далее – льгота). Решение о предоставлении льгот категориям граждан на посещение платного мероприятия, проводимого музеем, принимается музеем.

6.5. Основанием для предоставления льгот в соответствии с решением, принятым музеем, о предоставлении льгот на посещение платного мероприятия является предъявление следующих документов:

- для детей дошкольного возраста свидетельство о рождении;

- на коллективное посещение – письмо организации, заверенное подписью руководителя и печатью организации, где временно пребывают или воспитываются дети дошкольного возраста;

- для учащихся образовательных учреждений всех типов;

- ученический билет или студенческий билет;

- на коллективное посещение – письмо образовательного учреждения с указанием фамилии, имени, отчества учащихся, заверенное подписью руководителя и печатью образовательного учреждения, где обучаются учащиеся;

- для военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, – военный билет с записью, подтверждающей прохождение военной службы по призыву.

6.6. Юридические лица для предоставления муниципальной услуги подают письменную заявку на имя директора музея. Заявка должна быть оформлена на фирменном бланке учреждения за подписью руководителя или иного правомочного лица и зарегистрирована (за отсутствием фирменного бланка заявка заверяется печатью или штампом учреждения).

6.7. В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение муниципальных услуг.

## **7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

7.1. Основания для отказа в приеме заявки на предоставление муниципальной услуги отсутствуют.

Все заявки принимаются без отказа.

## **8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

8.1. В предоставлении услуги может быть отказано в случае:

- отсутствия в полном объеме необходимых подтверждающих документов для предоставления льготы на получение услуги;

- отсутствие предварительной заявки потребителя на предоставления муниципальной услуги;

- заявка на предоставление муниципальной услуги не соответствует профилю музея и перечню, имеющихся в наличии экспозиций и выставок;

- заявитель нарушает правила поведения в музее;

- заявитель находится в неадекватном состоянии;

- 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).

8.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован заявителем, обладающим льготным статусом, в органе социальной защиты населения или в суде.

**9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.**

9.1. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

**10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.**

10.1. С заявителя не взимается иной платы, кроме платы за входной билет, в соответствии с утвержденным прейскурантом на услуги.

**11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета такой платы.**

11.1. Размер платы, взимаемой с заявителя за предоставление муниципальной услуги, соответствует прейскуранту, утвержденному приказом музея.

11.2. Расчет платы, утверждается приказом музея на основании предельных цен на оказание услуг, относящихся к основным видам деятельности музея.

11.3. Расчет предельных цен производится на основании расчётно-аналитической методики. Рассчитанные предельные цены согласованы с заведующей отделом культуры, библиотечного обслуживания и организации досуга населения администрации Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области (далее – отдел культуры).

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

12.1. Ожидание заявителем приема запроса на предоставление муниципальной услуги и получения результата предоставления услуги не превышает 15 минут.

**13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.**

13.1. Письменный запрос или запрос заявителя по электронной почте регистрируется в установленном порядке согласно действующему законодательству.

13.2. О запросе по телефону, принявший запрос сотрудник, сообщается ответственному специалисту.

**14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальной услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги.**

14.1. Здания, в которых предоставляется муниципальная услуга (далее- здания) должны располагаться в пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

На территории, прилегающей к зданиям, располагаются автостоянки для парковки автомобилей, в том числе для транспортных средств инвалидов. Доступ к парковочным местам является бесплатным.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

1) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в

котором предоставляется муниципальная услуга;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

7) допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены 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»;

8) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида собственник данного объекта обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления муниципальной услуги, либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

К музею обеспечен удобный и свободный подход для посетителей музея и подъезд для производственных целей самого музея и экскурсионных групп.

14.2. В музее имеется в наличии стандартные вывески с наименованием музея и режимом его работы.

14.3. В музее предусмотрены тематические и выставочные залы, фондохранилище, кабинеты для сотрудников, касса музея, служебные помещения.

14.4. Касса работают в течение времени работы музея и прекращают работу за 30 минут до окончания работы музея.

14.5. Выставочные залы оборудованы экспозиционным и телекоммуникационным оборудованием.

14.6. Рабочие места специалистов музея оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оперативное и качественное предоставление муниципальной услуги, а также обеспечиваются доступом в Интернет.

14.7. В помещениях музея запрещено курить.

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

15.1. Муниципальной услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, без предоставления каких-либо документов (если нет права на льготу).

15.2. Показателем качества муниципальной услуг является отсутствие жалоб на действия (бездействие) сотрудников музея и степень соответствия полученной услуги запросу заявителя.

15.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги доводится до заявителей муниципальной услуги следующими способами:

- путем размещения на информационных стендах в помещениях музея;
- должностными лицами музея при личном обращении с использованием средств телефонной связи, посредством письменных ответов должностными лицами музея на письменные обращения получателей муниципальной услуги, в том числе по электронной почте;
- посредством размещения на официальном Интернет-сайте музея;
- посредством размещения в сети Интернет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);
- посредством размещения в средствах массовой информации.

15.4. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

#### **16. Иные требования.**

16.1. Музей предоставляет муниципальной услугу в электронном виде. Доступ к публикациям предметов из коллекций музея предоставлен:

- в залах музея посредством компьютеров и экранов.

### **Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

#### **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 услуги, 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 порядку предоставления льгот на посещение организаций культуры, 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 предоставляет ответственные специалисты и смотритель музея.

2.4.3. Содержание предоставления заявителю муниципальной услуги.

Заявитель по мере необходимости посещает гардероб, санитарные помещения музея.

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 минут до 1 часа 30 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.

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. Административная процедура формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги.**

Межведомственные запросы для предоставления музеем муниципальной услуги не предусмотрены.

### **4. Порядок осуществления в электронной форме следующих административных процедур.**

4.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге.

Информация о муниципальной услуге размещена на официальном сайте музея [www.toNeshaevo-museum.ru](http://www.toNeshaevo-museum.ru),

К информации относятся следующие сведения:

- адрес, номер телефона, факса, адрес электронной почты администрации музея;
- режим работы музея;
- перечень оказываемых платных услуг;
- цены на платные услуги музея;
- порядок предоставления льгот на посещение музея.

4.2. Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием такого запроса и документов.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме не требует обращения, заявки и иных документов, приобретения (или получения) билета.

4.3. Получение заявителем сведений о ходе выполнении запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Выполнение запроса на предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется через сеть Интернет. Предоставление сведений заявителю о ходе выполнения запроса музеем не предусмотрено.

4.4. Взаимодействие музея с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в том числе порядок и условия такого взаимодействия.

Взаимодействия музея с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями не предусмотрено.

4.5. Получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено законом.

Результат предоставления муниципальной услуги в электронной форме заявитель получает через сеть Интернет посредством электронной почты либо на официальном сайте музея: [www.toNeshaevo-museum.ru](http://www.toNeshaevo-museum.ru)

4.6. Иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

## **IV. Формы контроля над предоставлением муниципальной услуги**

**1. Порядок осуществления текущего контроля над соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов,**

**устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.**

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

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

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

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

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

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

Плановые и внеплановые проверки осуществляются отделом культуры. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением муниципальной 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, участвующих в предоставлении муниципальных услуг.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальных услуг устанавливается отделом культуры.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты отдела культуры.

Проверка осуществляется на основании приказа заведующего отдела культуры. 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.

### **3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.**

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

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

### **4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.**

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

Контроль за предоставлением муниципальной 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 муниципальной услуги.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны объединений граждан и организаций осуществляется в случае представления этими объединениями и организациями интересов своих членов - граждан, являющихся заявителями при предоставлении муниципальной 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 муниципальной услуги.

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

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

В случае выявления нарушений прав заявителей муниципальной 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 муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную

услугу, подаются в вышестоящий орган – отдел культуры. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа, предоставляющего муниципальную 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 муниципальную 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 муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесения заявителем платы за предоставление муниципальной услуг, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, в соответствие 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 муниципальную 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.

## **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 муниципальной услуги;
- 2) нарушение порядка предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления муниципальной услуги;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

### **3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения.**

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.

### **4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.**

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в музей. Жалобы на решения, принятые руководителем музея, рассматриваются в отделе 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) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

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. 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.

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

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

- к директору музея;
- в отдел культуры.

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

**7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).**

Жалоба, поступившая в музей или в отдел 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.

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

По результатам рассмотрения жалобы директор музея или отдел 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.

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.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к административному регламенту

**Форма заявки  
на оказание муниципальной услуги в Муниципальном учреждении  
культуры «Межпоселенческий краеведческий музей» Тоншаевского  
муниципального округа Нижегородской области**

Директору МУК «Межпоселенческий  
краеведческий музей»

**заявка**

Прошу \_\_\_\_\_

---

---

Фамилия, имя, отчество (полностью)

Реквизиты для организаций и учреждений

Контактные данные (телефон, e-mail)

Число, месяц, год

Подпись

Заявку можно отправить по адресу (e-mail): [tk.museum@mail.ru](mailto:tk.museum@mail.ru)

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к административному регламенту

**Форма заявки  
на посещение, проведение экскурсии или лекции в  
Муниципальном учреждении культуры «Межпоселенческий краеведческий  
музей» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области**

Директору МУК «Межпоселенческий  
краеведческий музей»

### заявка

Администрация (Совет, Директор, Председатель) */указывается полное наименование организации или учреждения/* просит организовать посещение и ознакомительную экскурсию (провести лекцию) для детей (учащихся, работников, гостей) */указывается категория экскурсантов/*.

Просим по возможности провести мероприятие в период (указываются день, месяц, год, время).

Список детей (учащихся, работников, гостей)

№	Фамилия, имя, отчество (полностью)
1	
2	

Ответственный за проведение экскурсии или лекции	должность, Ф.И.О. контактный телефон
Группу сопровождают	должность, Ф.И.О. контактный телефон

Руководитель  
организации

Заявку можно отправить по адресу (e-mail): [tk.museum@mail.ru](mailto:tk.museum@mail.ru)

### ПРИЛОЖЕНИЕ 3

к административному регламенту

#### Блок – схема по предоставлению муниципальной услуги в Муниципальном учреждении культуры «Межпоселенческий краеведческий музей» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

