



Администрация города Игарки Красноярского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20.03.2012 г.

№ 73-п

Об утверждении административного регламента по предоставлению Муниципальным бюджетным учреждением «Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты» муниципальной услуги «Экскурсионно-лекционное обслуживание населения. Проведение массовых мероприятий, обучение разных групп населения видам ремесел».

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжения Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. N 1993-р «О сводном перечне первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде», руководствуясь ст.16 Устава муниципального образования города Игарки:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению Муниципальным бюджетным учреждением «Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты» муниципальной услуги «Экскурсионно-лекционное обслуживание населения. Проведение массовых мероприятий, обучение разных групп населения видам ремесел», согласно приложению.

2. Отделу по обеспечению деятельности и делопроизводству администрации города Игарки (Позднякова Е.В.) разместить настоящий регламент в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования город Игарка Красноярского края.

3. Постановление вступает в силу после его официального опубликования в газете «Игарские новости».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы города по промышленности, жилищно-коммунальному комплексу, энергетике, транспорту и связи Таскина А.С.

Глава города

Е.Б. Шемета

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
муниципальным бюджетным учреждением
«Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты»
г. Игарка Туруханского района

Наименование услуг: «Экскурсионно-лекционное обслуживание населения. Проведение массовых мероприятий, обучение разных групп населения видам ремесел»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Экскурсионно-лекционное обслуживание населения. Проведение массовых мероприятий, обучение разных групп населения видам ремесел» (далее – регламент) разработан в соответствии с постановлением Красноярского края от 23 марта 2010 г. № 128-п «О порядке формирования, ведения и размещения краевого реестра государственных и муниципальных услуг (функций) исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления Красноярского края и подведомственных им учреждений».

1.2. Настоящим регламентом устанавливается административная процедура, совершаемая Муниципальным бюджетным учреждением «Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты», предоставляющим муниципальную услугу «Экскурсионно-лекционное обслуживание населения. Проведение массовых мероприятий, обучение разных групп населения видам ремесел».

1.3. Настоящий Регламент составлен в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края:

- Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями);
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3295-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);
- Законом Российской Федерации от 24.04.1996 «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Законом Красноярского края от 28.06.2007 г. № 2-190 «О культуре» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановлением Правительства Красноярского края от 23.03.2010 № 128-п «О порядке формирования, ведения и размещения краевого реестра государственных и муниципальных услуг (функций) исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления Красноярского края и подведомственных им учреждений»;
- Уставом муниципального образования г. Игарка, утвержденным Управлением юстиции администрации Красноярского края 14.07.1998 г. (свидетельство № 94);
- приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;
- постановлением администрации города Игарки от 20.01.2009 г. № 9-п «О внесении изменений в Прейскурант цен на платные услуги, оказываемые Муниципальным бюджетным учреждением «Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты»»;
- постановлением администрации города Игарки от 29.05.2008 г. № 131-п.
- Уставом Муниципального бюджетного учреждения «Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты», утвержденным постановлением главы города Игарка от 17.06.2011 г. № 192-п;
- Постановление Администрации города Игарки от 21.06.2011 № 195-п «Об утверждении Прейскуранта цен на платные услуги, оказываемые Муниципальным учреждением Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты»»;
- Постановление Администрации города Игарки от 04.02.2011 № 221-п «О внесении изменений в постановление администрации города Игарки от 21.06.2011г. № 195-п «Об утверждении Прейскуранта цен на платные услуги, оказываемые Муниципальным учреждением Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты»»;
- Постановление Администрации города Игарки от 07.07.2011 224-п «О внесении изменений в постановление администрации города Игарки от 17.06.2011г. № 192-п «О создании муниципального бюджетного учреждения «Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты» путем изменения типа существующего муниципального учреждения «Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты»»;
- Постановление Администрации города Игарки от 09.11.2011 № 348-п «О внесении изменений в постановление администрации города Игарки Красноярского края от 21.06.2011г. № 195-п «Об утверждении Прейскуранта цен на платные услуги, оказываемые Муниципальным учреждением Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты»»;
- Постановление Администрации города Игарки от 07.12.2011 № 406-п «О внесении изменений в постановление администрации города Игарки от 21.06.2011г. №195-п «Об утверждении Прейскуранта цен на платные услуги,

оказываемые Муниципальным учреждением Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты»;

1.4. Услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением «Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты» (далее – Музей), подведомственным администрации г. Игарка (далее – Учредитель):

Наименование учреждения и его подразделений	Почтовый адрес, адрес эл. почты, официальный сайт музея	Контактный телефон	Режим работы
Муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты»:			
Административный отдел	663200 Красноярский край, Туруханский район, г. Игарка, 2-й микрорайон, д. 5 E-mail: mvm_igarka@mail.ru официальный сайт музея http://www.igarka-permafrostmuseum.ru	8 (39172) 2-27-44	Пн.-Пт.: 09.00-17.15 Перерыв: 13.00-14.00 Сб., Вс. – выходной
Отдел фондов	663200 Красноярский край, Туруханский район, г. Игарка, 2-й микрорайон, д. 5 E-mail: mvm_fondy@mail.ru	8 (39172) 2-33-43	Пн.-Пт.: 09.00-17.15 Перерыв: 13.00-14.00 Сб., Вс. – выходной
Отдел природы (надземная и подземная части), Отдел «Стройка 503»	663200 Красноярский край, Туруханский район, г. Игарка, ул. Большого Театра, д.15а E-mail: mvm.priroda@mail.ru	8 (39172) 2-29-95	Пн.-Пт. и Вс: 09.00-17.15 Перерыв: 13.00-14.00 Сб. – выходной

Филиал «Экспозиционно- выставочный центр», в том числе Отдел истории и Дом ремесел	663200 Красноярский край, Туруханский район, г. Игарка, ул. К. Маркса, 31 E-mail: mvm_evc@mail.ru	8 (39172) 2-30-21	Пн.-Пт. 10.00-18.00 Перерыв: 13.00-14.00 Сб. и Вс. – ВЫХОДНОЙ
--	---	----------------------	--

1.5. Предоставление услуги предполагает выполнение следующих функций:

1.5.1. Экскурсионно-лекционное обслуживание:

- проведение экскурсий по экспозиционным залам Музея;
- проведение экскурсий по городу, памятным местам города;
- проведение лекций;

1.5.2. Проведение массовых мероприятий, организация для населения работы клубов по интересам по профилю Учреждения.

1.5.3. Обучение разных групп населения видам ремесел.

1.6. Обслуживание по данному виду услуги предоставляется на бесплатной и платной основе.

1.6.1. В соответствии с действующим законодательством при организации посещения отделов музея устанавливаются льготы для следующих категорий посетителей:

- участники и инвалиды Великой Отечественной войны;
- солдаты, сержанты и старшины срочной службы Вооруженных сил РФ;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в школах-интернатах;
- дети-инвалиды;
- дети дошкольного возраста;
- инвалиды труда I и II групп;
- воины-интернационалисты;
- сотрудники всех музеев;
- престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах для инвалидов и престарелых;
- многодетные семьи.

1.6.2. Лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц в установленные администрацией музеев дни на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет».

1.6.3. Учащиеся школ и студенты дневной формы обучения оплачивают 50% стоимости входного билета на основании постановления администрации города Игарки от 21.06.2011 г. № 195-п;

1.6.4. Пенсионеры оплачивают 50% стоимости входного билета на основании постановления администрации города Игарки от 21.06.2011 г. № 195-п.

1.6.5. Обучение видам ремесел для лиц, не достигших 18 лет, бесплатное.

1.7. Потребителями муниципальной услуги «Экскурсионно-лекционное

обслуживание населения. Проведение массовых мероприятий, обучение разных групп населения видам ремесел» являются:

- физические лица;
- юридические лица.

Все пользователи имеют право доступа в отделы Музея в соответствии со своими потребностями и интересами при безусловном соблюдении правил посещения Музея.

1.8. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является:

- удовлетворение духовных и культурных запросов потребителя услуги;
- увеличение количества представленных (во всех формах) посетителю музейных предметов;
- обеспечение доступа различных групп граждан к культурным ценностям и информационным ресурсам музея;
- увеличение количества посещений музея, расширение и укрепление партнерских связей.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги:

2.1. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги:

- ходатайство в устной или письменной форме на проведение экскурсии в отделах музея (образец письменного ходатайства - в Приложении № 1);
- письменное ходатайство на проведение пешеходной экскурсии по городу, памятным местам города в пределах 1-го и 2-го микрорайонов;
- письменное ходатайство на проведение экскурсии по городу, памятным местам города в пределах старой и новой части города и микрорайонов при гарантии обеспечения транспортом самим Заказчиком;
- письменное ходатайство о проведении лекции, мероприятия;
- письменное ходатайство о приеме на обучение видам ремесел, проведении консультаций мастера Дома ремесел;
- пригласительный билет;
- квитанция или входной билет;

2.2. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

2.2.1. Информация по вопросам предоставления Услуги сообщается по номеру телефона для справок, на личном приеме, а также размещается в информационно-телекоммуникативных сетях общего пользования, в том числе на официальном сайте администрации города Игарки и на официальном сайте Музея <http://www.igarka-permafrostmuseum.ru>, публикуется в средствах массовой информации, размещается на информационных стендах Музея.

2.2.2. Сведения о месте нахождения, режиме работы и контактных телефонах Музея, предоставляющего Услугу, приведены в пункте 1.4 настоящего Регламента.

2.2.3. При ответах на телефонные и устные обращения граждан должностные лица и сотрудники Музея подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил обратившийся гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы работник, принявший звонок, должен его переадресовать (перевести) другому должностному лицу, или сообщить номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2.4. Письменные обращения получателей Услуги о порядке предоставления Услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются должностными лицами и сотрудниками Музея с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации поступления обращения.

2.2.5. На информационных стендах в помещении Музея размещается следующая информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;
- адрес, номера телефонов, факса и график работы Музея;
- адрес электронной почты Музея;
- текст административного регламента предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения»;
- образец ходатайства на предоставление Услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействий должностного лица предоставления Услуги.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом.

2.3. Сроки осуществления муниципальной услуги.

2.3.1. Предоставление Услуги осуществляется в течение всего календарного года на основании планов деятельности Музея.

2.3.2. В зависимости от пожеланий получателя Услуги и режима работы Музея Услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, согласованный получателем с администрацией Музея.

2.3.3. В случае оказания услуги во внеурочное время взимается дополнительная плата, установленная постановлением администрации города Игарки от № 195-п от 21.06.2011 г. (в размере 20% стоимости входного билета за обслуживание с 17.15 до 21.00 в будние дни и воскресенье, и в размере 50% стоимости входного билета за обслуживание в субботу).

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.4.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги могут быть:

- невыполнение получателем условий предоставления Услуги;
- нарушение Правил посещения Музея;
- отсутствие ресурсов для осуществления муниципальной услуги.
- если заявитель находится в неадекватном состоянии;
- в случае если запрос (ходатайство) на предоставление услуги не соответствует профилю Музея или выходит за рамки его компетенции.

2.4.2. Предоставление Услуги может быть приостановлено Учреждением в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

2.5. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению Услуги, установленные законодательством.

2.5.1. Структурные подразделения Музея, предоставляющие Услугу, должны быть размещены в специально приспособленных помещениях, доступных для населения, оборудованных отдельным входом. На входе устанавливается вывеска с наименованием подразделения.

Услуга оказывается в помещениях Музея, оборудованных в соответствии с санитарными нормами и правилами пожарной безопасности. Помещения общего пользования, используемые при оказании Услуги, отвечают требованиям, установленным строительными нормами и требованиями пожарной безопасности.

Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;
- системами отопления и вентиляции;
- противопожарными системами.

2.5.2. В помещениях, где предоставляется Услуга, на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Музея.

2.5.3. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления населению Услуги.

3. Административные процедуры

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Предоставление Услуги «Экскурсионно-лекционное обслуживание населения. Проведение массовых мероприятий, обучение разных групп населения видам ремесел» включает в себя:

- проведение экскурсий по экспозиционным залам Музея;
- проведение экскурсий по городу, памятным местам города;
- проведение лекций;
- проведение массовых мероприятий, организация для населения работы клубов по интересам по профилю Учреждения;
- обучение разных групп населения видам ремесел.

3.3. Основанием для предоставления муниципальной услуги на проведение экскурсий по экспозиционным залам Музея является личное обращение получателей Услуги в Музей:

- получатель Услуги, ознакомившись с возможностями доступа к музейному или выставочному фонду на доске объявлений Музея или у кассира, выбирает наиболее удобный для него вид: индивидуальный осмотр выставок или в сопровождении экскурсовода;

3.3.1. Получатель Услуги оплачивает выбранную форму Услуги в кассе согласно прейскуранту и получает на руки квитанцию или входной билет (билеты). Если получатель обладает льготами, предусмотренными пунктами 1.6.1-1.6.5 настоящего Регламента, то после предъявления документов, подтверждающих льготу, кассир допускает получателя Услуги в помещения

Музея для осмотра экспозиций без оплаты либо с соответствующей скидкой от стоимости входного билета.

- ответственными за предоставление Услуги являются сотрудники Музея: заведующие отделами, научные сотрудники, смотрители и другие работники, утвержденные приказом.

- получатель вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать экспозиционные залы Музея, за исключением подземной части Музея;

- посещение подземной части Музея возможно только в сопровождении сотрудников Музея;

- продолжительность экскурсии по отделам, расположенным в надземных корпусах – не более 40 минут, в подземной части – не более 30 минут.

- дети младше 7 лет могут получить Услугу в экспозиционных залах Музея только в сопровождении совершеннолетних лиц.

- персонал Учреждения обязан по существу отвечать на все вопросы получателей Услуги, либо должен указать на тех сотрудников, которые могут ответить на возникшие вопросы.

3.3.2. Правила проведения экскурсий в отделах надземных корпусов Музея:

- экскурсионная группа должна составлять не более 15 человек.

- перед началом экскурсии группа должна ознакомиться с Правилами поведения в Музее, размещенными на информационном стенде.

- экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы получателей Услуги, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии, и компетенции Музея).

- получателю предоставляется возможность самостоятельного осмотра выставок и экспозиций даже в тех случаях, когда получателем был заявлен осмотр экспозиции, выставки с экскурсоводом.

- по завершении экскурсии получатель имеет право оставить отзывы, пожелания, предложения в Книге отзывов.

- завершающим этапом предоставления Услуги является запись в специальном журнале о проведенной экскурсии, которую заверяет подписью заведующий отделом, а также фиксация осуществления муниципальной услуги путем выдачи документов строгой отчетности.

3.3.3. Правила проведения экскурсий в подземной части Музея:

- экскурсионная группа должна составлять не более 15 человек;

- перед началом экскурсии группа должна ознакомиться с Правилами поведения в подземной части, являющейся Памятником природы Красноярского края, размещенными на информационном стенде;

- экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы получателей Услуги в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии, и компетенции Музея;

- получатели Услуги соблюдают меры предосторожности, обеспечивающие их безопасность при спуске по лестницам, хождении по катку, нахождении в помещениях при отрицательных температурах;

- получатели Услуг проводят фото- и видеосъемки в подземной части Музея, оплатив Услугу у кассира и получив на это отдельный билет, который в подземной части предъявляется экскурсоводу;

- получатели Услуги обеспечивают бережное отношение к памятнику природы (не сбивают ледяные и снежные покровы, осуществляют передвижение только по деревянным тротуарам, не оставляют мусор);

- при чрезвычайных ситуациях в связи с повышением температуры воздуха в подземной части вводится режим ограничения на количество посетителей и запрет на фото- и видеосъемки;

3.3. Основанием для предоставления Услуги по проведению экскурсий по городу, памятным местам города является письменное ходатайство, переданное лично или направленное по факсу, электронной почте. В течение часа с момента получения заявки, персонал Учреждения должен уведомить получателя о дате, времени, месте проведения экскурсии по городу и условиях ее организации.

- ответственным за предоставление муниципальной услуги является заведующий отделом или другой специалист, уполномоченный осуществить Услугу;

- в случае проведения пешеходной экскурсии по городу, памятным местам города в пределах 1-го и 2-го микрорайонов получатель Услуги обеспечивает правила соблюдения пешеходного движения по городу;

- в случае проведения экскурсии по городу, памятным местам города в пределах старой и новой части города и микрорайонов получатель Услуги гарантирует обеспечение транспортом, соблюдение правил дорожного движения;

- продолжительность экскурсии не более 1 часа;

- экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы получателей Услуги в пределах времени, отведенного на экскурсию, и компетенции Учреждения.

- по завершении экскурсии получатель имеет право оставить отзывы, пожелания, предложения в Книге отзывов.

- завершающим этапом предоставления Услуги является запись в специальном журнале о проведенной экскурсии, которую заверяет подписью заведующий отделом, и фиксация осуществления муниципальной услуги путем выдачи документов строгой отчетности.

3.4. Основанием для предоставления Услуги по организации лекций в пределах компетенции музея является письменное ходатайство получателя Услуги в Музей, переданное лично или направленное по факсу, электронной почте. В течение 1 дня с момента получения заявки, персонал Учреждения должен уведомить получателя о дате, времени, месте проведения лекции, а также ее тематике.

- ответственным за предоставление муниципальной услуги является заведующий отделом или другой специалист, уполномоченный осуществить Услугу;

- лекция может быть проведена как в Музее, так и вне Музея;

- в случае проведения лекции вне Музея Получатель Услуги обеспечивает наличие необходимой техники для демонстрации в аудитории материалов Музея на электронных носителях;

- лектор должен давать ответы на все дополнительные вопросы получателей Услуги в пределах времени, отведенного на лекцию, и компетенции Учреждения.

- по завершении лекции получатель имеет право оставить отзывы, пожелания, предложения в Книге отзывов.

- завершающим этапом предоставления Услуги является запись в специальном журнале о проведенной лекции, которую заверяет подписью заведующий отделом.

3.5. Основанием для предоставления Услуги по проведению массовых мероприятий, организации для населения работы клубов по интересам по профилю Учреждения служит письменное ходатайство, переданное лично получателем услуги или направленное по факсу, электронной почте в Музей. В течение 1 дня с момента получения заявки, персонал Учреждения должен уведомить получателя о дате, времени проведения массового мероприятия, заседания клуба по интересам.

- ответственным за предоставление муниципальной услуги является заведующий отделом Музея;

- получатель Услуги выбирает самостоятельно один из видов массового мероприятия – экологический праздник, мероприятие, приуроченное к памятным историческим датам или посвященное известным личностям, тематическое мероприятие краеведческого характера, новогоднее представление в подземной части, обряд бракосочетания в подземной части, чествование юбиляров и выпускников школ в подземной части и т.д.

- при выборе обряда бракосочетания в подземной части, новогоднего представления, чествования юбиляров и выпускников школ в подземной части получатель Услуги выполняет ряд дополнительных условий, обусловленных спецификой проведения эксклюзивного мероприятия;

- сотрудниками Музея согласовываются с получателем Услуги место проведения массового мероприятия, условия технической оснащенности, размещения выставочного и другого оборудования. В случае проведения массового мероприятия в здании Получателя Услуги последним обеспечивается подготовка помещений к его проведению;

- сотрудники Музея обеспечивают проведение массового мероприятия по собственным сценариям в пределах компетенции Музея с привлечением волонтеров, добровольных помощников;

- участие в работе клубов по интересам по профилю Учреждения согласовывается с руководителем клуба из числа сотрудников Музея («Семейная родословная», Клуб любителей Астафьевской прозы и др.).

- по завершении проведения массового мероприятия заявитель имеет право оставить отзывы, пожелания, предложения в Книге отзывов.

- завершающим этапом административного действия является запись в специальном журнале о проведенном мероприятии, которую заверяет подписью заведующий отделом природы, и фиксация осуществления муниципальной услуги путем выдачи документов строгой отчетности.

3.6. Основанием для предоставления Услуги по обучению разных групп населения видам ремесел, проведению консультаций мастера Дома ремесел является письменное ходатайство, переданное лично получателем услуги или направленное по факсу, электронной почте в Музей. В течение 1 дня с момента получения заявки персонал Учреждения должен уведомить получателя об условиях оказания услуги.

- ответственным за предоставление муниципальной услуги является заведующий филиалом «Экспозиционно-выставочный центр» и мастера Дома ремесел;

- получателем бесплатной Услуги по обучению видам ремесел являются школьники, а также лица с ограниченными возможностями, имеющие доступ к подобным занятиям;

- на обучение ремеслам школьников письменное ходатайство составляется родителями школьника;

- консультации мастеров по обучению видам ремесел для взрослых проводятся на платной основе 1 раз в неделю;

- при предоставлении Услуги взрослым Музей предоставляет помещение, оборудование, инструменты, глину из подземной части, Получатель Услуги самостоятельно обеспечивает себя необходимыми для занятий материалами (карандаши, кисти, краски, бумага и т.д.);

- при предоставлении Услуги школьникам Музей предоставляет помещение, оборудование, инструменты, глину из подземной части, родители Получателей Услуги по мере возможности обеспечивают детей необходимыми для занятий материалами (карандаши, кисти, краски, бумага и т.д.);

- при проведении обучения гончарному делу занятие для детей в день не должно превышать 30 минут, для взрослых – 40 минут.

- по завершении проведения занятий или получения консультации заявитель имеет право оставить отзывы, пожелания, предложения в Книге отзывов.

- завершающим этапом административного действия является запись в специальном журнале посещаемости Дома ремесел и оказания услуг, который ведут мастера Дома ремесел, и фиксация осуществления муниципальной услуги путем выдачи документов строгой отчетности.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль за совершением действия и принятием решения по данной административной процедуре осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний контроль проводится руководителем Музея, главным хранителем заведующими отделами в плановом порядке.

4.3. Внешний контроль осуществляется Учредителем, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализ обращений и жалоб получателей Услуги, направленных Учредителю;
- проведение контрольных мероприятий.

Контроль осуществляется в плановом порядке.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, качество предоставления Услуги.

4.3.1. Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию Услуги анализируются с рассмотрением на комиссии по служебному

расследованию, научно-методических советах Музея с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных и административных взысканий (при установлении вины в некачественном предоставлении Услуги).

5. Порядок обжалования действий (бездействий), осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Потребители Услуги вправе обратиться с жалобой на действия или бездействия лиц, ответственных за предоставление Услуги, а также на нарушение своих прав и законных интересов, нарушение положений настоящего Регламента к Учредителю, в Музей.

5.2. Обращение заявителей может осуществляться в письменном виде, направлено по почте, электронной почте, на Интернет-сайт Учредителя, Музея.

5.3. Письменное обращение (жалоба) получателя Услуги должно содержать следующую информацию:

- наименование органа (Учредителя или Музея) или фамилию, имя, отчество его руководителей;
- фамилию, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес заявителя;
- текст обращения;
- личную подпись заявителя;
- дату составления обращения.

К письменному обращению могут быть приложены документы или их копии, на которые заявитель ссылается в обращении.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены. Письменное обращение должно быть написано разборчивым подчерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Прием письменных обращений в Музее принимает директор или его заместитель.

5.5. Письменное обращение, поступившее в Музей, в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В случае необходимости получения дополнительной информации срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю с указанием причин продления рассмотрения.

5.6. При устной форме обращения заявитель может обратиться к директору или лицу, его замещающему, в часы личного приема. При этом заявитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Директор Музея проводит личный приём заявителей.

Запись потребителей проводится:

- при личном обращении,
 - по телефону (39172) 22744,
 - по электронной почте mvm_igarka@mail.ru,
 - по почте 663200 г. Игарка, 2-й микрорайон, дом 5, Музей,
- часы личного приёма четверг 16.00-18.00.

5.7. Обращения заявителей в установленной форме фиксируются в журнале регистрации заявлений и обращений граждан.

5.8. Требования к жалобе (претензии), поданной по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к жалобе (претензии), поданной в письменной форме.

5.9. Обращение заявителя не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений, предусмотренных п.5.3 настоящего Регламента;
- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Музея;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 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 и обстоятельства.

5.10. Результатом исполнения данной административной процедуры является ответ на обращение заявителя.

6. Заключение

6.1. Настоящий Регламент является обязательным для Музея.

6.2. В настоящий Регламент могут вноситься изменения и дополнения в установленном порядке.

Директору МБУ «Краеведческий комплекс «Музей
вечной мерзлоты»

Ф.И.О.

Адрес, контактный тел.

ХОДАТАЙСТВО

Прошу предоставить следующую услугу _____

Наименование услуги

детализация заказа, его конкретизация

Число, время оказания услуги

Дата

Подпись