

Приложение  
к Приказу Управления культуры  
Администрации городского округа  
Сызрань от 22.04.2022 г. № 66

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»**

**1. Общие положения**

Предмет регулирования Административного регламента

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, в том числе установления сроков и последовательности выполнения действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

Круг заявителей

1.2. Заявителями муниципальной услуги являются физические лица. (далее – заявители).

Требования к порядку информирования  
о предоставлении муниципальной услуги

1.3. Информацию о порядке, сроках и процедурах предоставления муниципальной услуги можно получить:

- в Муниципальном бюджетном учреждении «Краеведческий музей городского округа Сызрань» (далее соответственно – МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань»);

- по номеру телефона МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань» (8464) 98-45-92, 98-00-68;

- в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет):

- на официальном сайте МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань» (<http:skm-1923.ru>).

1.3.1. Информирование по порядку, срокам, процедурам предоставления муниципальной услуги, в том числе о документах, необходимых для предоставления муниципальной услуги, обязательных для представления заявителем, о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань» на личном приеме, по телефону, по письменным обращениям граждан, в том числе в электронном виде в порядке консультирования.

1.3.2. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в следующих формах:

- индивидуальное консультирование лично;
- индивидуальное консультирование по телефону;
- индивидуальное консультирование по почте (по электронной почте);
- публичное информирование.

1.3.2.1. Индивидуальное консультирование лично.

Гражданин может выбрать два варианта получения личной консультации:

- в режиме общей очереди в дни приема должностных лиц;
- по предварительной записи.

Для консультаций, предоставляемых непосредственно в день обращения заявителя, среднее время ожидания в очереди для получения консультации о процедуре предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

1.3.2.2. Индивидуальное консультирование по телефону.

Индивидуальное консультирование по телефону осуществляется во время ответа на телефонный звонок заинтересованного лица.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования сотрудник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять.

Время консультации по телефону не должно превышать 10 минут.

Консультирование осуществляется по телефонам МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань» в соответствии с графиком работы должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или может быть предложено изложить суть обращения в письменной форме.

1.3.2.3. Индивидуальное консультирование по электронной почте.

При индивидуальном консультировании по электронной почте заинтересованное лицо направляет обращение на электронный адрес

[skm1923@yandex.ru](mailto:skm1923@yandex.ru). Датой поступления обращения является дата его регистрации в МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань».

Ответ на обращение заявителя отправляется по почте в адрес заявителя в письменной форме.

При индивидуальном консультировании по электронной почте ответ на обращение заявителя направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Срок ответа составляет не более 10 календарных дней со дня регистрации соответствующего обращения.

#### 1.3.2.4. Публичное информирование.

Публичное информирование осуществляется путем размещения материалов на информационных стендах и официальном сайте учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

При публичном информировании на информационных стендах размещается следующая информация:

- наименование муниципальной услуги;
- перечень категорий получателей муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- текст настоящего Регламента с приложениями;
- сведения о местонахождении, режиме работы учреждения, номерах справочных телефонов организации, осуществляющей предоставление муниципальной услуги;
- информация о проводимых в рамках предоставляемой муниципальной услуги выставках и экспозициях, времени проведения, содержании.

Справочная информация размещается на информационном стенде или иных источниках информирования, которые оборудованы в доступном для заявителей месте предоставления муниципальной услуги, максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

Консультации в объеме, предусмотренном настоящим Регламентом, предоставляются должностными лицами в рабочее время в течение всего срока предоставления муниципальной услуги.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### Наименование муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее Показ).

## Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным бюджетным учреждением «Краеведческий музей городского округа Сызрань».

## Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:  
- публичный показ музейных предметов, музейных коллекций;  
- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

## Срок предоставления муниципальной услуги

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги соответствует сроку действия входного билета (бланка строгой отчетности), указанного в пункте 2.6 настоящего Регламента.

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения (приложение №1 к настоящему Регламенту).

## Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

2.5. Перечень нормативно-правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием реквизитов и источников официального опубликования) размещается на официальном сайте МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащей предоставлению заявителем, способы ее получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок ее предоставления

2.6. Для получения муниципальной услуги на платной основе требуется предоставление билета (бланка строгой отчетности), приобретаемого в кассе учреждения.

Заявители, имеющие право на получение муниципальной услуги на бесплатной основе или с частичной оплатой, представляют документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий наличие

соответствующей льготы, для получения в кассе бесплатного (с частичной оплатой) билета (бланка строгой отчетности).

2.7. Документы и информация, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций и запрашиваются учреждением в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, если заявитель не предоставил такие документы и информацию самостоятельно, отсутствуют.

2.7.1. Не допускается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг в соответствии с нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными нормативными правовыми актами.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.8. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.10. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента;
- неоднократные попытки механического воздействия на предметы, представленные на открытом хранении на выставке и экспозиции;

- состояние получателя услуги с признаками алкогольного, наркотического или иного вида опьянения;

- нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее);

- обращение за получением услуги в дни и часы, в которое учреждение закрыто для посещения посетителями;
- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

#### Порядок, размер и основания взимания платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

2.11. Муниципальная услуга предоставляется на платной, в том числе частично платной, и бесплатной основе.

Порядок установления предельных цен (тарифов) на оплату муниципальных услуг утвержден Постановлением Администрации городского округа Сызрань Самарской области от 25.01.2012 г. № 91 «Об утверждении Порядка определения платы для физических и юридических лиц за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности Муниципальных бюджетных учреждений городского округа Сызрань, оказываемых ими сверх установленного муниципального задания, а также в случаях, определенных федеральными законами, в пределах установленного муниципального задания».

Муниципальная услуга предоставляется на частично платной либо бесплатной основе категориям граждан, имеющим право льготного получения муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и Самарской области.

На частично платной основе муниципальная услуга предоставляется следующим категориям граждан:

- учащиеся общеобразовательных школ, дневных отделений высших и средне-специальных учебных заведений;
- пенсионеры;
- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву.

На бесплатной основе муниципальная услуга предоставляется следующим категориям граждан:

- Герои Советского Союза, герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы, награжденные орденом Трудовой Славы;
- участники Великой Отечественной войны, ветераны труда и лица, приравненные к ним;
- инвалиды I и II групп инвалидности, инвалиды с детства;
- дошкольники;
- дети – сироты, дети из многодетных семей.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы учреждения.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.13. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении) при соблюдении архитектурно-планировочных и строительных норм.

Здания учреждений должны быть удобно расположены, с учетом доступности на общественном транспорте.

По размерам и состоянию помещения учреждений должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Помещения учреждений должны быть оборудованы системами охранной сигнализации (в том числе при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения, телефонной связью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены системой указателей и знаковой навигации.

В учреждении должны быть созданы комфортные условия для посетителей.

Для обслуживания инвалидов здания (помещения) оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для

обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Входы в здания (помещения) оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.

На территории, прилегающей к зданиям учреждения, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Количество парковочных мест определяется исходя из интенсивности и количества заинтересованных лиц, обратившихся в учреждение, за определенный период. На стоянке (остановке) транспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак «Инвалид». Указанные места парковки не должны занимать иными транспортными средствами.

Должностные лица уполномоченного органа оказывают помощь инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В случаях, если существующие объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учётом потребностей инвалидов, собственник этого объекта до его реконструкции или капитального ремонта должен принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории городского округа Сызрань, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

Обеспечение условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов осуществляется в порядке, утверждённом Приказом Министерства культуры России от 16.11.2015 г. №2803.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий

2.14. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- снижение времени ожидания в очереди при подаче заявления и получении результата муниципальной услуги;
- степень информированности заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);
- возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги;
- удовлетворенность заявителей доступностью предоставляемой муниципальной услуги для разных категорий населения, в том числе лицам с ОВЗ;
- удовлетворенность заявителей качеством предоставляемой муниципальной услуги;
- доля обоснованных жалоб, по которым принято положительное решение, от общего количества жалоб;
- доля случаев предоставления муниципальной услуги с нарушением установленного срока в общем количестве исполненных заявлений о предоставлении муниципальной услуги;
- доля жалоб заявителей, поступивших в порядке досудебного обжалования решений, принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги, и действий (бездействия) должностных лиц МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань» в общем количестве обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.15. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется посредством обеспечения доступа заинтересованных лиц к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге и порядке ее оказания на интернет-сайтах органа и учреждения, оказывающего услугу.

2.16. Муниципальная услуга на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.

2.17. Предоставление муниципальной услуги осуществляется персоналом учреждения, а также силами других учреждений, на территории

которых проводятся мероприятия, а также приглашенными музейными специалистами и научными сотрудниками.

Предоставление муниципальной услуги проводится с выполнением следующих требований:

- обеспечение выполнения основных действующих нормативных и методических документов по общим вопросам гигиены, в том числе:

- «Гигиенических требований к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий» (СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03);

- «Гигиенических требований к инсоляции и солнцезащите помещений жилых и общественных зданий и территорий» (СанПиН 2.2.1/2.1.1.1076-01);

- обеспечение качества мероприятия, своевременного начала и завершения мероприятия.

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

3.1. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги состоит из следующих процедур:

- предоставление билета (бланка строгой отчетности) на индивидуальное посещение выставки или экспозиции, либо посещение выставки или экспозиции с экскурсионным сопровождением (экскурсия);

- публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

3.2. Предоставление билета (бланка строгой отчетности) на индивидуальное посещение выставки или экспозиции, либо посещение выставки или экспозиции с экскурсионным сопровождением

Основанием для начала административной процедуры с целью приобретение билета (бланка строгой отчетности) является обращение заявителя в кассу учреждения, к уполномоченному на распространение билетов, через систему QUICKTICKETS.RU.

Предоставление билета (бланка строгой отчетности) производится в кассе учреждения, предоставляющего услугу.

Учреждение самостоятельно определяет порядок реализации и цену билетов (уровень предельных цен (тарифов) на оплату муниципальной услуги и порядок их установления утвержден Постановлением Администрации городского округа Сызрань Самарской области от 25.01.2012 г. № 91 «Об утверждении Порядка определения платы для физических и юридических лиц за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности Муниципальных бюджетных учреждений городского округа Сызрань, оказываемых ими сверх установленного муниципального задания, а также в случаях, определенных федеральными законами, в пределах

установленного муниципального задания»).

Лицами, ответственными за реализацию входных билетов (бланков строгой отчетности), являются кассиры.

Билет (бланк строгой отчетности) должен содержать следующую информацию:

- наименование документа;
- порядковый номер за смену;
- дата, время и место (адрес) осуществления расчета (при расчете в кассе учреждения - адрес здания и помещения с почтовым индексом, при расчете в сети «Интернет» - адрес сайта пользователя);
- наименование организации;
- идентификационный номер налогоплательщика пользователя;
- применяемая при расчете система налогообложения;
- признак расчета (получение средств от покупателя - приход, возврат покупателю средств, полученных от него, - возврат прихода, выдача средств покупателю - расход, получение средств от покупателя, выданных ему, - возврат расхода);
- наименование услуги, количество, цена (в валюте Российской Федерации) за единицу с учетом скидок и наценок, стоимость с учетом скидок и наценок, с указанием ставки налога на добавленную стоимость (за исключением случаев осуществления расчетов пользователями, не являющимися налогоплательщиками налога на добавленную стоимость или освобожденными от исполнения обязанностей налогоплательщика налога на добавленную стоимость, а также осуществления расчетов за товары, работы, услуги, не подлежащие налогообложению (освобождаемые от налогообложения) налогом на добавленную стоимость);
- форма расчета (оплата наличными деньгами и (или) в безналичном порядке), а также сумма оплаты наличными деньгами и (или) в безналичном порядке;
- должность и фамилия лица, осуществившего расчет с покупателем, оформившего бланк строгой отчетности и выдавшего (передавшего) его покупателю (за исключением расчетов, осуществленных с использованием автоматических устройств для расчетов, применяемых в том числе при осуществлении расчетов в безналичном порядке в сети «Интернет»);
- регистрационный номер контрольно-кассовой техники;
- заводской номер экземпляра модели фискального накопителя;
- фискальный признак документа;
- адрес сайта уполномоченного органа в сети «Интернет», на котором может быть осуществлена проверка факта записи этого расчета и подлинности фискального признака;
- абонентский номер либо адрес электронной почты покупателя в случае передачи ему бланка строгой отчетности в электронной форме или идентифицирующих такие бланки строгой отчетности признаков и информации об адресе информационного ресурса в сети «Интернет», на котором такой документ может быть получен;

- адрес электронной почты отправителя бланка строгой отчетности в электронной форме в случае передачи покупателю бланка строгой отчетности в электронной форме;

- порядковый номер фискального документа;

- номер смены;

- фискальный признак сообщения (для бланка строгой отчетности, хранимых в фискальном накопителе или передаваемых оператору фискальных данных);

- QR-код.

В случае отмены экскурсии по инициативе учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, посетителю возмещается полная стоимость билета (бланка строгой отчетности):

- в случае приобретения билета (бланка строгой отчетности) в кассе учреждения – на основании заявления в срок, не позднее 10 дней с момента обращения с требованием по возврату (ст. 31 и ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей») – в кассе учреждения;

- при приобретении билета (бланка строгой отчетности) у уполномоченного лица, если договором уполномоченного лица с организацией на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета – у уполномоченного лица;

- через систему QUICKTICKETS.RU – оформление на сайте «возврат билета».

В случае отказа от экскурсии со стороны посетителя в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

В случае отказа от экскурсии со стороны посетителя по иной причине, посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее чем за десять дней со дня проведения экскурсии получить обратно 100 процентов цены билета;

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до проведения экскурсии получить обратно не менее 50 процентов цены билета;

- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до проведения экскурсии получить обратно не менее 30 процентов цены билета.

В случае отказа посетителя от экскурсии менее чем за три дня до дня проведения, организация вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

В случае повреждения, утраты и порчи билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

Возврату подлежат оригиналы билетов с неповрежденным QR-кодом. Ответственность за поддельные билеты учреждение не несет.

В случае опоздания или непосещения экскурсии, нарушения Правил посещения, стоимость билета не возвращается.

Критерием принятия решения о предоставлении муниципальной услуги является достижение консенсуса в соответствии запроса заявителя предложению исполнителя муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является предоставление билета (бланка строгой отчетности).

Срок выполнения данной процедуры не может превышать 15 минут.

3.3. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

Основанием для начала административной процедуры является предъявление билета (бланка строгой отчетности).

Предоставление муниципальной услуги осуществляется персоналом учреждения.

Результат предоставления муниципальной услуги фиксируется в соответствующей отчетности учреждения: «Акт о проведении мероприятий», «Отчет о выполнении муниципального задания», форма 8-НК «Сведения о деятельности музеев».

#### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и исполнением специалистами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется Руководителем учреждения либо лицом, его замещающим.

4.2. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения.

4.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых и годовых планов работы учреждения) и внеплановыми.

4.4. Плановые проверки проводятся должностными лицами учреждения с периодичностью, определяемой индивидуальными правовыми актами учреждения (распоряжениями), но не чаще одного раза в год.

4.5. Внеплановые проверки проводятся должностными лицами учреждения по поручению руководителя учреждения по обращению заинтересованных лиц или в установленных законодательством случаях.

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

4.6. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение Управлением культуры Администрации городского округа Сызрань проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

4.7. Проверку полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляют должностные лица Управления культуры Администрации городского округа Сызрань, уполномоченные на осуществление контроля, на основании распоряжения Управления культуры Администрации городского округа Сызрань.

4.8. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах плановых и внеплановых проверок.

4.9. Периодичность плановых проверок устанавливается на основании планов работы. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексная проверка), или отдельные вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (тематическая проверка).

4.10. Внеплановые проверки проводятся по жалобам заявителей в установленном законодательством порядке.

4.11. Заявитель информируется о результатах проверки поданной им жалобы, а также о решениях, принятых по результатам проведенной проверки, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.12. По результатам проведения проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные лица несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

4.14. Должностное лицо учреждения, на которое возложено кадровое обеспечение деятельности, ведет учет случаев ненадлежащего исполнения должностными лицами учреждения служебных обязанностей.

4.15. Руководитель учреждения либо лицо, его замещающее, принимает меры в отношении таких должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.16. Контроль за исполнением Регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется посредством открытости деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб. Граждане могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворённости полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений Регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Регламентом.

4.17. Контроль за ходом предоставления муниципальной услуги может осуществляться путём получения необходимой информации лично во время приёма, по телефону, по письменному обращению, по электронной почте, через официальный сайт учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

Информация для заявителей о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу и (или) его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, организациями, указанными в части 1.1 статьи 16 [Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#),

должностными лицами учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в следующих случаях:

- 1) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 2) требование у заявителя документов или информации либо осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 3) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами;
- 4) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами;

Жалоба может быть подана заявителем, обратившимся с заявлением о предоставлении муниципальной услуги, либо его уполномоченным представителем.

#### 5.2. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, их руководителей и (или) работников, 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) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу жалобы от заявителя.

Органы местного самоуправления и органы Администрации городского округа Сызрань, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.3. Жалоба может быть направлена:

- в Управление культуры Администрации городского округа Сызрань по адресу: 446001, Самарская область, г. Сызрань, ул. Советская, 92, тел. (8464) 33-38-93, факс (8464) 33-28-68; на адрес электронной почты: [culture.szr@mail.ru](mailto:culture.szr@mail.ru);

- в Администрацию городского округа Сызрань по адресу: 446001 Самарская область, г. Сызрань, ул. Советская, 96;

- в Муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей городского округа Сызрань» по адресу: 446001, Самарская область, г. Сызрань, пер. Достоевского, 34, тел.: (8464) 98-45-92, 98-00-68; на адрес электронной почты: [skm1923@yandex.ru](mailto:skm1923@yandex.ru).

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностные лица

5.4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) учреждения культуры, а также его должностных лиц размещается на официальном сайте Администрации городского округа Сызрань в сети Интернет [www.adm.syzran.ru](http://www.adm.syzran.ru).

Сроки рассмотрения жалобы

5.5. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат рассмотрения жалобы

5.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- об удовлетворении жалобы и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) должностного лица, что влечет принятие мер по устранению выявленных нарушений и привлечению виновных должностных лиц к ответственности;

- об отказе в удовлетворении жалобы.

5.7. 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.

#### Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по его желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

#### Порядок обжалования решения по жалобе

5.9. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе в судебном порядке.

#### Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.10. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

#### Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.11. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявители могут получить на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, лично во время приёма, по телефону, по письменному обращению, по электронной почте, на официальном сайте учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Приложение № 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных  
предметов, музейных коллекций»

Местонахождение, справочные телефоны, адреса электронной почты,  
график работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей городского  
округа Сызрань» (МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань»)

Музей:

Адрес: 446001, РФ, Самарская обл., г. Сызрань, переулок Достоевского, 34

Часы работы:

вторник – четверг - с 10.00ч до 18.00ч, касса музея - с 10.00 ч. до 17.30 ч.,  
пятница – воскресенье - с 10.00 ч. до 17.00 ч., касса музея - с 10.00ч. до 16.30ч.,  
выходной день – понедельник

Телефон: (8464) 98-45-92

E-mail: [skm1923@yandex.ru](mailto:skm1923@yandex.ru)

Официальный сайт: <http://skm-1923.ru>

Структурное подразделение - Выставочный зал:

Адрес: 446001, РФ, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Свердлова, 2

Часы работы:

вторник – четверг- с 10.00 ч. до 17.00 ч.

пятница - суббота - с 10.00 ч. до 16.00 ч.

выходной день – воскресенье, понедельник

Телефон: (8464) 98-00-68

Приложение №2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных  
предметов, музейных коллекций»

БЛОК-СХЕМА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций

Обращение заявителя в кассу учреждения, к  
уполномоченному на распространение билетов,  
через систему QUICKTICKETS.RU. с целью  
приобретения билетов



Предоставление билета на индивидуальное  
посещение выставки или экспозиции, либо  
посещение выставки или экспозиции с  
экскурсионным сопровождением



Публичный показ музейных предметов, музейных  
коллекций