

Муниципальное учреждение «Мемориальный Дом-музей  
Дважды Героя Советского Союза Маршала Советского Союза  
Василия Ивановича Чуйкова»  
/МУ «Дом-музей В.И. Чуйкова/

**Административный регламент**

**предоставления Муниципальным учреждением «Мемориальный Дом-музей дважды Героя  
Советского Союза Маршала Советского Союза Василия Ивановича Чуйкова»  
муниципальной услуги на обзорные, тематические экскурсии, выставочные проекты.**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления Муниципальным учреждением «Мемориальный Дом-музей дважды Героя Советского Союза Маршала Советского Союза Василия Ивановича Чуйкова» муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические экскурсии, выставочные проекты проводимые МУ «Дом-музей В.И. Чуйкова» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры).

1.2. Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги, являются физические лица без ограничений и (или) юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МУ «Дом-музей В.И. Чуйкова», устно в ходе личного приема, по телефону, или представившие письменную или в электронном виде заявку по записи на обзорные, тематические экскурсии,

1.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется с использованием средств телефонной связи, путем размещения информации на сайте МУ «Дом-музей В.И. Чуйкова» в сети Интернет.

Местонахождение и почтовый адрес:

Московская

область, пос. Серебряные Пруды, ул. Маршала Чуйкова, д.15

График предоставления услуги:

Воскресенье, понедельник: выходные дни

вторник, среда, пятница, суббота: 10.00 -17.00

четверг работа в вечернее время с 13 до 21 часа

Информация о предоставлении муниципальной услуги находится на сайте: [muzchuysov.myl.ru](http://muzchuysov.myl.ru). в социальных сетях Facebook, а также размещена на стенде в музее. Портал государственных услуг Московской области [www.pgu.mosreg.ru](http://www.pgu.mosreg.ru) (далее - Портал). Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются по телефону: 8 (496 67) 3- 24-80 или по электронным средствам связи в течение рабочего дня. Адрес электронной почты Дом-музея: [muzchuysov@mail.ru](mailto:muzchuysov@mail.ru)

При ответах на телефонные звонки и устные обращения работник Музея, ответственный за предоставление государственной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по вопросам предоставления государственной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Полное наименование муниципальной услуги - запись на обзорные, тематические экскурсии, выставочные проекты.

Сокращенное наименование государственной услуги - запись на экскурсии.

Ответственным лицом за предоставление муниципальной услуги является экскурсовод.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с пунктом 41 Перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и

предоставляемых в электронной форме, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- регистрация обращения заявителя в Журнале регистрации заявок на проведение экскурсий и внесение заявки в График проведения экскурсий;
- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок регистрации обращения заявителя (заявки) о предоставлении услуги:

Регистрации подлежат: телефонные звонки заявителей, обращения в ходе личного приема, письменные обращения заявителей и обращения, поданные по электронным средствам связи.

В ходе личного приема или по телефону заявки регистрируются в момент обращения.

Письменные обращения, обращения по электронной почте или через Портал регистрируются на дату поступления заявки в Дом-музей в течение 1 (одного) рабочего дня.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги:

- рассмотрение заявки, поданной по телефону или в ходе личного приема, осуществляется в момент поступления обращения.
- рассмотрение заявки, поданной по электронным средствам связи, и информация о результате рассмотрения заявки сообщается заявителю в течение 1 (одного) рабочего дня с момента регистрации заявки.
- при письменном обращении заявителя письмо в ответ на запрос направляется на почтовый адрес заявителя в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации обращения. С согласия заявителя, ответ может быть дан устно по телефону или, при наличии, на адрес его электронной почты.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Закон Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан"
- Закон Российской Федерации от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета» №93 от 29.04.2011);
- Закон Московской области от 13.07.2007 № 113/2007-03 «О музеях в Московской области»
- Постановление Правительства Московской области от 25.04.2011 №365/15 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг центральными исполнительными органами государственной власти Московской области, государственными органами Московской области»

2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Заявителю, претендующему на получение данной муниципальной услуги, необходимо обратиться в Музей устно по телефону или в ходе личного приема, или в письменном виде (по почте или средствами электронной связи).

Письменное обращение заявителя с просьбой о записи на обзорные, тематические и экскурсии в обязательном порядке должно содержать наименование юридического лица или фамилию, имя, отчество (последнее при его наличии) заявителя, почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен быть отправлен ответ, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемую дату и время проведения экскурсии.

При наличии у заявителя права на льготное посещение Музея, обращение должно содержать соответствующую информацию.

2.8. Перечень оснований для отказа заявителю в приеме заявки:

- при обращении в ходе личного приема или по телефону заявитель отказывается назвать свои полные фамилию и имя (наименование организации), почтовый адрес, контактный телефон, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемую дату и время проведения экскурсии.

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя (наименование организации), направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемую дату и время проведения экскурсии.  
- если текст

письменного обращения не поддается прочтению.

2.9. Перечень оснований для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги:

- несоответствие обращения содержанию государственной услуги;

- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

- запрашиваемая информация не связана с деятельностью Музея по оказанию муниципальной услуги;

- в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- если у Дома - музея нет свободного места в Графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения Дом-музея;

- если вследствие непреодолимой силы провести экскурсию (на которую подана заявка) в заранее забронированный день и час не представляется возможным.

3. Порядок получения доступа к муниципальной услуге.

3.1. Муниципальные услуги оказываются населению всех возрастных и социальных групп, вне зависимости от политических, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, образования и социального положения на платной и бесплатной основе, на основе частичной оплаты их стоимости, включая оплату услуг на льготной основе.

3.2. Для приобретения возможности получить муниципальную услугу необходимо:

3.3. Приобрести билет (абонемент) на посещение музея в кассе музея или иным доступным способом. В билете должна быть указана цена. В случае если в билете указана дата посещения, посещение музея в другие даты по данному билету не допускается.

3.4 Лично обратиться в МУ «Дом-музей В.И. Чуйкова» :

3.5 Предъявить билет на посещение музея сотруднику, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в музей.

При оказании услуги посетитель не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества музея и одежды других посетителей.

4. Требования к качеству предоставляемой услуги.

4.1. В зимнее время подходы к Дому - музею должны быть очищены от снега и льда.

4.2. Около здания Дома - музея должна располагаться парковка не менее чем на 5 мест.

4.3. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга:

4.4. Дом-музей должен быть оборудован местами для ожидания посетителями начала экскурсии, в том числе не менее чем 10 сидячими местами для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми.

4.5. Сотрудники Дома - музея, должны по требованию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений.

4.6. В помещении Дома - музея должна находиться медицинская аптечка.

4.7. Музейные экспозиции должны быть обеспечены четкими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора.

4.8. К началу работы Дом- музея полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

4.9. Помещения, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами.

4.2.1. В музейных помещениях должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.2.2. Ковры и ковровые дорожки в выставочных и экспозиционных залах, фойе, вестибюлях и других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к полу.

4.2.3. Организация, оказывающая услугу, не должна загромождать площадки и марши лестничных клеток, устанавливая зеркала на путях эвакуации.

4.2.4. В музеях должны быть предусмотрены специально отведенные места для курения. О запрещении курения в остальных помещениях музеев на видных местах должны быть сделаны надписи.

4.2.5. В МУ «Дом-музей В.И. Чуйкова» должны быть свободные пути эвакуации посетителей

4.2.6. В зданиях и помещениях, в которых оказывается услуга, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

4.2.7. При проведении мероприятий в музей двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры;

4.3.1 Требования к режиму работы:

4.3.2. Предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день.

4.4.1 Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

4.4.2. Сотрудники «Дома - музея В.И. Чуйкова», не вправе ограничивать доступ жителей и гостей города любого возраста, пола и вероисповедания к музейным предметам и музейным коллекциям из соображений цензуры.

4.4.3. Персонал музея (в том числе технический) обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей музея, либо должен указать на тех сотрудников музея, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе.

4.4.4. Персонал музея (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей музея, применять меры принуждения и насилия к посетителям.

4.4.5. Каждому посетителю музея должен быть выдан билет удостоверяющий его право на посещение.

4.4.6. Время ожидания начала экскурсии посетителем, приобретшим билет на посещение музея, не должно превышать 15 минут.

5. Порядок и формы контроля над исполнением Административного регламента предоставления государственной услуги

5.1. Контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на действия и бездействия лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

5.2. Текущий контроль над исполнением положений настоящего Административного регламента осуществляется директором МУ «Дом-музей В.И. Чуйкова»

5.3. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются директором Музея не чаще 1 (одного) раза в год. Внеплановые проверки проводятся в случае получения письменного обращения (жалобы) на действия (бездействие) и (или) решения лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

5.4. По результатам проведенных проверок и при выявлении нарушения прав заявителей, осуществляется привлечение лиц, ответственных за предоставление государственной услуги за решения и действия (бездействие) принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Дома - музея, предоставляющего муниципальную услугу, а также лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги

6.1. Действия (бездействие) и (или) решения лиц Дома - музея, предоставляющего муниципальную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и (или) юридическими лицами в досудебном порядке, в соответствии с настоящим Административным регламентом или в судебном порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области.

6.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является немотивированный отказ Дом-музея в предоставлении муниципальной услуги.

6.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поданное заявителем в письменной форме предложение, заявление, жалоба, на действия (бездействие) и (или) решение лиц ответственных за предоставление муниципальной услуги в Дом-музее

6.4. В письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование Музея, а также фамилия, имя, отчество (последнее - при его наличии) заявителя, полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления, жалобы, ставится личная подпись и дата.

6.5. Срок рассмотрения письменного обращения (жалобы) не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения (жалобы) в Музее.

6.6. В исключительных случаях директор Музея вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив заявителя, направившего жалобу, о продлении сроков ее рассмотрения.

6.7. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о проведении действий по оказанию муниципальной услуги заинтересованному лицу и применении мер ответственности к работнику Дома - музея допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента, повлекшие за собой жалобу заинтересованного лица.

6.8. Жалоба (в письменном виде) на решения и действия (бездействие) работников Дома - музея по исполнению настоящего Административного регламента может быть подана в Министерство культуры Московской области по адресу:

e-mail: min@mosoblculture.ru

6.9. Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

6.10. Обращения заинтересованных лиц считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

