

АДМИНИСТРАЦИЯ
БАЛЕЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «11 декабря» 2025 года

№ 2220

г. Балей

**Об утверждении Административного
регламента по предоставлению
муниципальной услуги
«Предоставление доступа населения
к музейным предметам и
коллекциям»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением правительства Забайкальского края от 30 июня 2022 года №275 «О некоторых вопросах разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Забайкальского края», постановлением администрации Балейского муниципального округа Забайкальского края от 11.09.2025 года № 1546 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Балейского муниципального округа Забайкальского края, руководствуясь статьей 32 Устава Балейского муниципального округа Забайкальского края, администрация Балейского муниципального округа Забайкальского края

постановляет:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа населения к музейным предметам и коллекциям», согласно приложению.
2. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.
3. Настоящее постановление опубликовать в сетевом издании «Балейское обозрение» (<https://бал-ейская-новь.рф>).

Глава Балейского
муниципального округа
Забайкальского края



Е.В.Ушаков

Зеленовская О.В. 5-12-42

Приложение
к постановлению администрации
Балейского муниципального округа
Забайкальского края
от «11 » декабря 2025 г. №2220

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа населения
к музейным предметам и коллекциям»**

1.Общие положения

1.1. Административный регламент муниципальной услуги «Предоставление доступа населения к музейным предметам и коллекциям», предоставляемой филиалом МУК «Балейский культурно-досуговый центр» (далее МУК «Балейский КДЦ») - городским краеведческим музеем г.Балей (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги при проведении административных процедур, в том числе в электронном виде.

1.2. Основными принципами предоставления муниципальной услуги являются:

- правомерность предоставления муниципальной услуги;
- заявительный порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги;
- открытость деятельности;
- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги и предоставление муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- возможность получения муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем регламенте:

культурные ценности - предметы религиозного или светского характера, имеющие значение для истории и культуры и относящиеся к категориям, определенным в статье 7 Закона Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями);

музейный предмет - культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение и публичное представление;

музейная коллекция - совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музеиного предмета, только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам;

музейный фонд - совокупность постоянно находящихся на территории Российской Федерации музеиных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных настоящим Федеральным законом;

музей - некоммерческое учреждение культуры, созданное для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций, а также для достижения иных целей, определенных настоящим Федеральным законом.

1.4. Информация по вопросам предоставления, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, может быть получена заявителями в письменной или в устной форме в случае соответствующего обращения в филиал МУК «Балейский культурно-досуговый центр» - городской краеведческий музей г.Балей (далее - музей). Режим работы: понедельник - пятница с 08.30 ч до 17.45ч, перерыв с 13.00 ч до 14.00 ч.

1.5. Информация о муниципальной услуге является открытой и общедоступной.

1.6. Для получения информации заявители могут обратиться в музей в письменной или устной формах. Письменное обращение может быть представлено лично или отправлено почтовой связью, а также через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет на адрес электронной почты музея muzey.baley.2016.

1.7. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость изложения информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.8. Информирование заявителей осуществляется индивидуально (в устной или письменной формах).

1.9. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, путем использования информационных стендов, размещающихся в учреждениях.

Информационные стелы в учреждениях оборудуются в доступном для получателя муниципальной услуги месте и содержат следующую обязательную информацию:

- адрес, номера телефонов, адрес электронной почты учреждения;
- текст настоящего административного регламента.

2.Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа населения к музейным предметам и коллекциям».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется филиалом МУК «Балейский КДЦ» - городским краеведческим музеем г. Балей.

2.3. Сведения о местах нахождения, номерах телефонов, адресах электронной почты учреждения, предоставляемых муниципальную услугу, содержатся в приложении № 1 к настоящему административному регламенту. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем доступа к музейным предметам и коллекциям в соответствии с Перечнем видов услуг, указанных в приложении №3 к настоящему регламенту.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

Учреждения предоставляют муниципальную услугу постоянно в течение календарного года в рабочие дни и в рабочее время, в соответствии с режимом работы, указанным в приложении № 2 к настоящему регламенту.

2.5. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, нет.

В случае, когда посетитель имеет право на посещение музея по льготному тарифу, пользователь бюджетной услуги должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготу, действующий на момент посещения музея.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

-не предоставлены в полном объеме необходимые подтверждающие документы для предоставления льготы при получении услуги;

-нарушены сроки оплаты музейной услуги (в случае если оплата предусмотрена);

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

-заявление на оказание муниципальной услуги противоречит графику работы музея;

-отсутствие предварительной заявки потребителя на предоставление муниципальной услуги;

-потребитель находится в неадекватном состоянии;

-потребитель нарушает правила поведения в музее;

-потребитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) имущества музея;

-потребитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, кофры, детские коляски).

-ликвидация учреждений;

-отсутствие специалистов требуемого профиля;

-наступление обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при сдаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и получении документов составляет не более 15 минут.

2.10. Консультации о муниципальной услуге предоставляются непосредственно в учреждении с использованием средств телефонной связи, электронной почты, почтовой связи.

При консультировании об услуге по телефону или при личном обращении специалист учреждения в вежливой (корректной) форме доводит до сведения обратившегося информацию по интересующим вопросам.

Ответ на письменное обращение и обращение по электронной почте дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона специалиста, исполнившего ответ на обращение. Ответ на обращение подписывается директором учреждения либо уполномоченным должностным лицом. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги производятся специалистом учреждения.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги:

- центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования филиала и режима его работы;

- помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности;

- помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы информационными табличками с указанием номера или названия кабинета.

2.12. Приём запросов о предоставлении муниципальной услуги заносится в Книгу учета заявок на предоставление услуги в городском краеведческом музее г.Балей.

Исполнение запросов о предоставлении муниципальной услуги фиксируется в Книге учёта экскурсий и посетителей городского краеведческого музея г.Балей.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

-простота и ясность изложения информационных документов;

-профессиональная подготовка сотрудников учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

-высокая культура обслуживания заявителей;

-строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и других требований настоящего административного регламента;

-информированность заявителя о правилах и порядке предоставления муниципальной услуги;

-комфортность получения муниципальной услуги;

-отношение должностных лиц и специалистов к заявителю;

время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);

-количество выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги;

-число поступивших жалоб на предоставление муниципальной услуги.

Обеспечение условий доступности для инвалидов при предоставлении муниципальной услуги.

Руководителем музея должно обеспечиваться создание инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, следующих условий доступности в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Для доступности услуг для инвалидов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, обеспечиваются:

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении документов для ее предоставления;

- условия доступа к иным помещениям: экспозиционные залы и помещения.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности

выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- предоставление доступа к музейным экспозициям;
- организация экскурсионного обслуживания;
- организация и создание выставок.

3.2. Предоставление доступа к музейным экспозициям.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в учреждение, а также приобретение входных билетов (в случае если предусмотрены).

Должностные лица, ответственные за административное действие – главный хранитель фондов музея.

4. Заявители вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода), но в присутствии смотрителя, посещать экспозиции музея

4.1. Продолжительность индивидуального посещения заявителя ограничивается графиком работы музея.

Результатом административного действия является обеспечение доступа к музейным экспозициям.

4.2. Организация экскурсионного обслуживания:

- для экскурсионного и лекционного обслуживания посещения мероприятия делается предварительная заявка в устной форме или по телефону;

- оплата и получение входного билета на экспозицию, получение льготного билета на экспозицию при предъявлении необходимых подтверждающих документов (если данная экспозиция или экскурсия является платной);
- проход посетителя в экспозиционный зал для осмотра экспозиции или временной выставки, на мероприятие, лекцию, музейный урок;
- предоставление экскурсовода для обслуживания экскурсионной группы потребителей услуги;
- каждому потребителю услуги предоставляется возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда потребителем услуги был оплачен просмотр выставки с экскурсоводом;
- каждому потребителю услуги в экспозиционных залах предоставляется право производить фото - и видеосъемку, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами (оплата производится в случае, если она предусмотрена);
- каждому потребителю услуги предоставляется право оставить запись в книге отзывов.

4.3. Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в учреждение, либо поступление запроса по телефону, электронной почте.

4.4. Услуга осуществляется на платной основе (за исключением льготных категорий граждан, предусмотренных порядком льготного посещения платных мероприятий) и бесплатной основе.

В течение 15 минут с момента обращения сотрудник должен уведомить заявителя о дате и времени проведения экскурсии.

4.5. Сотрудник должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей, возникающие с представлением и описанием музеиных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

Экскурсионное и лекционное обслуживание - от 20 до 45 минут.

Экскурсионная группа должна составлять не более 20 человек.

Проведение мероприятий - от 45 минут до 1 ч 30 мин.

Информационно-справочное обслуживание - от 10 до 30 минут.

Выдача объемных информационно-справочных материалов в сроки, согласованные со специалистом от 3 до 30 дней.

Самостоятельный осмотр экспозиций и выставок - без ограничения времени, в пределах режима работы музея.

Результатом административного действия является получение заявителем достоверной и исчерпывающей информации по тематике экскурсии.

4.6. Организация и создание выставок.

Основанием для начала административного действия является поступление заявки в письменной или устной форме на имя директора МУК «Балейский КДЦ» или в музей на организацию выставки.

В течение 3 рабочих дней с момента получения заявки сотрудник согласовывает с заявителем место, дату, время проведения выставки. Окончание административного действия - день открытия выставки. Результатом административного действия является организация выставки, создание экспозиции.

4.7. Каждому заявителю муниципальной услуги предоставляется право оставить запись в книге отзывов музея.

4.8. В электронном виде данная услуга не предоставляется.

5.Формы контроля над исполнением административного регламента

5.1. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определенных настоящим административным регламентом, осуществляется директором МУК «Балейский КДЦ» путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего административного регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором МУК «Балейский КДЦ».

Контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов филиала.

Периодичность проведения проверок носит плановый и внеплановый (по конкретному обращению заинтересованных лиц) характер.

Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устраниению.

Специалисты музея несут персональную ответственность за сроки и порядок предоставления муниципальной услуги, которая закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5.2. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации, при условии, что она не является конфиденциальной.

Внешний контроль над качеством предоставления муниципальной услуги исполнителями муниципальной услуги осуществляет Комитет культуры администрации Балейского муниципального округа.

Внешний контроль проводится не реже одного раза в два года путем проведения регулярной проверки соответствия качества исполнения услуги требованиям законодательства, анализа обращений и жалоб получателей услуги.

6.Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, структурного подразделения администрации округа, предоставляющего муниципальную услугу,

а также должностных лиц и специалистов учреждений

6.1. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц в досудебном (внесудебном) порядке.

6.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными правовыми актами;
- за требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными правовыми актами;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми, в соответствии с ними, иными нормативными правовыми актами РФ, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными правовыми актами;
- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев:
 - а) изменения требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявки на предоставление муниципальной услуги;

б) наличия ошибок в заявке о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечения срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

6.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решение и действия (бездействие) которых обжалуется;
- фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя, также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица;
- доводы, на основании которых заявителем не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица.

Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

6.5. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

6.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 6.5. настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

6.7. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование филиала, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 6.6.,дается информация о действиях, осуществляемых учреждением в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

- в случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 6.6, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Приложение № 1
к административному регламенту

**СВЕДЕНИЯ
о местах нахождения, номерах телефонов,
адресах электронной почты учреждения,
предоставляющего муниципальную услугу**

№ п/п	Учреждение	Адрес	Электронная почта
1	2	3	4
1	Городской краеведческий музей МУК «Балейский КДЦ»	673450, Забайкальский край, г.Балей, ул. Ленина, 32	muzey.baley.2016@mail.ru

Приложение № 2
к административному регламенту

ГРАФИК
работы исполнителей муниципальной услуги
городского краеведческого музея г.Балей

Понедельник – пятница с 08.30 до 17.45ч

Обед с 13.00 до 14.00

Выходной суббота, воскресенье

**Приложение № 3
к административному регламенту**

**ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ,
предоставляемых населению
филиалом МУК «Балейский КДЦ»
- городским краеведческим музеем г.Балей**

Платные услуги, в том числе:

Организация и проведение экскурсий, лекций.

Организация и проведение выставок в музее.

Организация и проведение различных по форме и тематике культурно-массовых, информационно - образовательных мероприятий.

Выездное культурное обслуживание граждан информационно-образовательными мероприятиями.

Услуги по предоставлению фото - и видео-съёмок экспозиций музея, выставок, музейных предметов.

Реализация печатной и сувенирной продукции.

Бесплатные услуги, в том числе:

Услуги по организации деятельности клубных формирований.

Организация и проведение различных по форме и тематике культурно-массовых информационно-образовательных мероприятий, акций, подготовленных клубными формированиями.

Организация и проведение экскурсий, лекций на основе договоров на бесплатное обслуживание.

Организация выставочной деятельности вне музея.

Выездное культурное обслуживание граждан на основе договоров на бесплатное обслуживание.

Предоставление в пользование гражданам фонда библиотеки музея.

Справочно-информационные услуги (консультации).

ВСЕГО: 13 услуг