

УТВЕРЖДАЮ
Директор МУ «МВЦ»

Ю.В.Андропова

«01» апреля 2026 г.



ПОЛОЖЕНИЕ О СТАНДАРТАХ ОБСЛУЖИВАНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «МУЗЕЙНО-ВЫСТАВОЧНЫЙ ЦЕНТР» ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЭЛЕКТРОСТАЛЬ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Раздел I. Общие положения

Административный регламент предоставления муниципальной услуги по обеспечению доступа (в том числе льготных категорий) населения к музейным предметам и музейным коллекциям (далее – муниципальная услуга) муниципальным учреждением «Музейно-выставочный центр» городского округа Электросталь Московской области (далее – МУ «МВЦ») разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для ее получения.

1. Предмет регулирования административного регламента

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

2. Круг заявителей.

2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются любые физические и юридические лица или граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации (далее – заявители).

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

Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется МУ «МВЦ».

3.1. Место нахождения МУ «МВЦ»: 144003, Московская область, г. Электросталь, ул. Расковой, 37.

Режим работы МУ «МВЦ» для посетителей: Историко-художественный музей им.И.И. Алексеева, Выставочный зал им.О.А. Коняшина – вторник, среда, пятница,

суббота с 10.00 до 18.00 часов; четверг с 12.00 до 20.00; воскресенье, понедельник - выходные.

Санитарный день – последний день месяца.

3.2. Информирование граждан по телефону о порядке предоставления муниципальной услуги проводится в рабочие дни и в рабочее время.

Справочные телефоны музея: (8 496) 571-15-72, 571-02-88, 574-65-28.

3.3. Адрес официального сайта министерства культуры Московской области: <https://mk.mosreg.ru/> www.mkro.aanet.ru.

Адрес официального сайта МУ «МВЦ»: <https://www.el-museum.ru/>.

3.4. Заявители могут получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- по телефонам (8 496) 571-15-72, 571-02-88, 574-65-28.
- по письменным обращениям;
- по электронной почте; romil@mail.ru
- при личном обращении;
- в официальных группах МУ «МВЦ» в Макс и Вконтакте. www.romil.ru

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

При обращении по телефону сотрудник музея:

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

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован специалисту по требуемому профилю или обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.5. Порядок, форма и место размещения информации.

Размещение информации о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется на официальном сайте МУ «МВЦ», в местах предоставления муниципальной услуги.

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги.

1.1. Муниципальная услуга «Обеспечение доступа населения (в том числе льготных категорий) к музейным предметам и музейным коллекциям».

1.2. Муниципальная услуга включает:

- предоставление заявителям доступа к экспозициям и выставкам музея;
- организацию экскурсионного и лекционного обслуживания заявителей муниципальной услуги;
- проведение музейных массовых мероприятий;
- информационно-справочное обслуживание заявителей муниципальной услуги.

2. Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

2.1. Муниципальное учреждение «Музейно-выставочный центр» городского округа Электросталь Московской области.

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

3. Результат предоставления муниципальной услуги.

3.1. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

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

3.2. Ограничение в предоставлении доступа к музейным предметам и музейным коллекциям возможно в случаях, предусмотренных действующей «Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей».

Доступ к музейным предметам может быть ограничен по причине:

- неудовлетворительного состояния сохранности музейных предметов;
- нахождения музейных предметов в реставрации, в том числе на экспертизе,
- проведения плановых проверок (сверок), осуществляемых сотрудниками музея.

4. Срок предоставления муниципальных услуг.

4.1. В зависимости от пожеланий пользователей муниципальной услуги и режима работы МУ «МВЦ», она может быть предоставлена как в день обращения, так и через определённый срок, установленный пользователем муниципальной услуги по согласованию с должностным лицом музея.

4.2. Право пользования услугами МУ «МВЦ» наступает с момента оплаты входного билета, экскурсионного, лекционного билета в кассе МУ «МВЦ» или оплаты стоимости оказания услуги по безналичному расчету, получения бесплатного входного билета на экспозиции МУ «МВЦ», мероприятия при наличии льготы и предоставлении необходимых подтверждающих документов.

Заявитель имеет право:

- самостоятельно осматривать экспозиции и выставки - без ограничения времени, в пределах режима работы МУ «МВЦ»;
- воспользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием - от 45 минут до 2 часов 25 мин.;
- посетить плановое музейное мероприятие – от 45 минут до 7 часов;
- воспользоваться информационно-справочным обслуживанием – от 10 минут до 30 минут;
- заказать информационно-справочный материал, с выдачей в сроки, согласованные со специалистом, от 3 дней до 30 дней;
- производить фото- и видеосъемку (без вспышки) в экспозиционных залах за отдельную плату, установленную приказом директора МУ «МВЦ», за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

4.3. Оказание муниципальной услуги может быть приостановлено на время реэкспозиции в соответствии с планом работы МУ «МВЦ».

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

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

- Конституцией Российской Федерации, принятой 12.12.1993 г. (с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020 г., с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008г. №6-ФЗК, от 30.12.2008г. № 7-ФЗК), ст. 44 («Собрание законодательства РФ», от 26.01.2009г., №4, ст. 445, от 05.02.2014, от 21.07.2014);

- Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006 г. (в ред. Федеральных законов от 01.12.2007г. №318-ФЗ. От 30.06.2008г. №104-ФЗ, от 08.11.2008г. №201-ФЗ, от 21.02.2010г. №13-ФЗ. От 24.02.2010г. №17-ФЗ, от 04.10.2010, от 08.12.2011, от 02.07.2013, от 02.07.2013, от 23.07.2013, от 12.03.2014, от 31.12.2014, от 29.06.2015, от 13.07.2015, от 28.11.2015, от 28.11.2015, с изм., внесенными Федеральным от 30.12.2015 N 431-ФЗ);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. Федеральных законов от 06.04.2011 N 65-ФЗ, от 27.06.2011 N 162-ФЗ, от 01.07.2011 N 169-ФЗ, от 11.07.2011 N 200-ФЗ, от 18.07.2011 N 239-ФЗ, от 03.12.2011 N 383-ФЗ, от 28.07.2012 N 133-ФЗ, от 05.04.2013 N 43-ФЗ, от 02.07.2013 N 185-ФЗ, от 02.07.2013 N 188-ФЗ, от 23.07.2013 N 251-ФЗ, от 21.12.2013 N 359-ФЗ, от 28.12.2013 N 387-ФЗ, от 28.12.2013 N 396-ФЗ, от 28.12.2013 N 444-ФЗ, от 23.06.2014 N 160-ФЗ, от 21.07.2014 N 263-ФЗ, от 01.12.2014 N 419-ФЗ, от 31.12.2014 N 514-ФЗ, от 31.12.2014 N 519-ФЗ, от 08.03.2015 N 23-ФЗ, от 13.07.2015 N 216-ФЗ, от 13.07.2015 N250-ФЗ, от 15.02.2016 N28-ФЗ);

- Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-ФЗ «О защите прав потребителей» (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996г. N 2-ФЗ, от 17.12.1999г. N 212-ФЗ, от 30.12.2001г. N 196-ФЗ, от 22.08.2004г. N 122-ФЗ, от 02.11.2004г. N 127-ФЗ, от 21.12.2004г. N 171-ФЗ, от 27.07.2006г. N 140-ФЗ, от 16.10.2006г. N 160-ФЗ, от 25.11.2006г. N 193-ФЗ, от 25.10.2007г. N 234-ФЗ, от 23.07.2008г. N 160-ФЗ, от 03.06.2009г. N 121-ФЗ, от 23.11.2009г. N 261-ФЗ, от 27.06.2011 N 162-ФЗ, от 18.07.2011 N 242-ФЗ, от 25.06.2012 N 93-ФЗ, от 28.07.2012 N 133-ФЗ, от 02.07.2013 N 185-ФЗ, от 21.12.2013 N 363-ФЗ, от 05.05.2014 N 112-ФЗ, от 13.07.2015 N 233-ФЗ);

- Федеральным законом от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федеральных законов от 23.06.1999г. N 115-ФЗ, от 27.12 2000г. N 150-ФЗ, от 30.12 2001г. N 194-ФЗ, от 24.12 2002. N 176-ФЗ, от 23.12 2003г. N 186-ФЗ, от 22.08.2004г. N 122-ФЗ, от 31.12.2005г. N 199-ФЗ, от 03.11.2006г. N 175-ФЗ, от 29.12.2006г. N 258-ФЗ, от 23.07.2008г. N 160-ФЗ, от 21.12.2009г. N 335-ФЗ, от 08.05 2010г. N 83-ФЗ, от 22.04 2013г. N 63-ФЗ, 02.07 2013г. N 185-ФЗ, от 30.09 2013г. N 265-ФЗ, от 05.05 2014г. N 102-ФЗ, от 21.08 2014. N 256-ФЗ, 21.08 2014г. N 216-ФЗ, от 01.12 2014. N 419-ФЗ, от 28.11 2015г. N 357-ФЗ);

- Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (в ред. ФЗ от 10.01.2003г. №15-ФЗ,

от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 26.06.2007 N 118-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 08.05.2010 N 83-ФЗ, от 23.02.2011, от 01.12.2014);

- Федеральным законом от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (в ред. Федеральных законов от 22.08.1995г. N 151-ФЗ, от 18.04.1996г. N 32-ФЗ, от 24.01.1998г. N 13-ФЗ, от 07.11.2000г. N 135-ФЗ, от 06.08.2001г. N 110-ФЗ, от 30.12.2001г. N 196-ФЗ, от 25.07.2002г. N 116-ФЗ, от 10.01.2003г. N 15-ФЗ, от 10.05.2004г. N 38-ФЗ, от 29.06.2004г. N 58-ФЗ, от 22.08.2004г. N 122-ФЗ (ред. 29.12.2004г.), от 01.04.2005г. N 27-ФЗ, от 09.05.2005г. N 45-ФЗ, от 02.02.2006г. N 19-ФЗ, от 25.10.2006г. N 172-ФЗ, от 04.12.2006г. N 201-ФЗ, от 18.12.2006г. N 232-ФЗ, от 26.04.2007г. N 63-ФЗ, от 18.10.2007г. N 230-ФЗ, от 22.07.2008г. N 137-ФЗ, от 14.03.2009г. N 32-ФЗ, от 19.07.2009г. N 198-ФЗ, от 09.11.2009г. N 247-ФЗ, от 25.11.2009г. N 267-ФЗ, от 23.07.2010 N 173-ФЗ, от 28.09.2010 N 243-ФЗ, от 29.12.2010 N 442-ФЗ, от 18.07.2011 N 242-ФЗ, от 18.07.2011 N 243-ФЗ, от 19.07.2011 N 248-ФЗ, от 08.11.2011 N 309-ФЗ, от 30.11.2011 N 345-ФЗ, от 30.12.2012 N 283-ФЗ, от 11.02.2013 N 9-ФЗ, от 02.07.2013 N 185-ФЗ, от 12.03.2014 N 27-ФЗ, от 31.12.2014 N 535-ФЗ, от 08.03.2015 N 37-ФЗ, от 02.05.2015 N 118-ФЗ, от 29.06.2015 N 160-ФЗ, от 13.07.2015 N 233-ФЗ, от 13.07.2015 N 234-ФЗ, от 28.11.2015 N 357-ФЗ, от 30.12.2015 N 448-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 N 150-ФЗ, определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 N 82-О);

- Законом Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской федерации и полных кавалеров Ордена Славы»;

- Указом правительства Российской Федерации от 05.05.1992 года № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации» (опубликован в «Российской газете» от 5 марта 1998г., в Собрании законодательства Российской Федерации от 23 февраля 1998г., N 8, ст. 949);

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 8 декабря 2009 года №842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской федерации»;

- Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994г. № 736);

- «Основными направлениями государственной политики по развитию сферы культуры и массовых коммуникаций в Российской Федерации до 2015 года и планом действий по их реализации» (Согласовано Правительством Российской Федерации от 01.06.2006 г., № МФ-П44-2462);

- Нормативно-правовыми актами Администрации городского округа Электросталь Московской области;
- Прейскурантом цен на платные услуги МУ «МВЦ»;
- Локальными нормативно-правовыми актами МУ «МВЦ».

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

6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель обязан приобрести входной билет, экскурсионный или лекционный билет в кассе МУ «МВЦ» по цене, установленной прейскурантом или приказом директора. Предоставление специальных документов для получения муниципальной услуги не предусмотрено, за исключением случаев обладания заявителем льготного статуса и предоставления подтверждающих документов, в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Льгота на бесплатное/льготное посещение муниципальных музеев (кроме коммерческих выставок) в соответствии с действующим законодательством предоставляется в соответствии с утвержденным Перечнем льгот для отдельных категорий потребителей на платные услуги МУ «МВЦ».

6.3. Основанием для предоставления льготы на бесплатное/льготное посещение МУ «МВЦ» является предъявление следующих документов:

- Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы:

документ, удостоверяющий статус Героя или полного кавалера ордена Славы;

- Военнослужащие, проходящие военную службу по призыву:

военный билет с записью, подтверждающей прохождение военной службы;

- Сотрудники музеев независимо от форм собственности:

удостоверение сотрудника музея;

- Дети-сироты, оставшиеся без попечения родителей:

распоряжение органов опеки и попечительства;

- Дети дошкольного возраста:

свидетельство о рождении;

- Ветераны ВОВ, инвалиды войны, ветераны боевых действий (всех категорий):

удостоверение соответствующей категории;

- Инвалиды 1 и 2 групп:

справка об установлении инвалидности;

- граждане, сопровождающие перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан:

не требуется;

- Участники СВО и члены их семей:

военный билет, справка из военкомата, электронное удостоверение (QRcode);

- Членами многодетных семей:

удостоверение многодетной семьи, электронное удостоверение (QRcode);

- Лицам, не достигшим восемнадцати лет и лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам:

студенческий билет или документ, подтверждающий обучение в образовательной организации или зачетная книжка;

- На коллективное посещение:

письмо соответствующей организации с указанием количества посетителей, заверенное подписью руководителя и печатью организации.

6.4. В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение муниципальной услуги.

6.5. Решение о предоставлении льгот для детей дошкольного возраста, учащихся образовательных учреждений всех типов, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, на посещение платных музейных мероприятий, принимается МУ «МВЦ» с учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей в порядке, определенном действующим законодательством;

6.6. Юридические лица для предоставления муниципальной услуги подают письменную заявку на имя директора МУ «МВЦ». Заявка должна быть оформлена

на бланке учреждения за подписью руководителя или иного правомочного лица и зарегистрирована.

6.7. Запрещается 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 муниципальной услуги;
- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных муниципальных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами.

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

7.1. Все заявки на предоставление муниципальной услуги принимаются для рассмотрения.

7.2. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги является:

- представление документа, текст которого не поддается прочтению.

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

8.1. В предоставлении услуги может быть отказано в случае:

- отсутствия у Заявителя пропускных документов, установленного образца, подтверждающих право на получение муниципальной услуги;
- отсутствия в полном объеме необходимых подтверждающих документов для предоставления льготы на получение услуги;
- отсутствия предварительной заявки на предоставление муниципальной услуги;
- отсутствия свободного места в графике проведения экскурсий;
- отсутствие лекционных мест, ввиду их полной реализации;
- в случае чрезвычайных или непредвиденных ситуаций (отключение электричества, пожарная опасность и др.);
- несоответствия заявки на предоставление муниципальной услуги профилю музея и перечню, имеющихся в наличии экспозиций и выставок;

- нарушения заявителем правил поведения в МУ «МВЦ»;
- нахождения заявителя в неадекватном состоянии;
- нарушения заявителем санитарных норм одежды (заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) имущества МУ «МВЦ»);
- отказа от сдачи верхней одежды в гардероб, наличия при себе и крупногабаритных предметов (сумок, кофров, пакетов, детских колясок)
- нарушения посетителем правил фото- и видеосъемки в помещении МУ «МВЦ»;
- причинения ущерба МУ «МВЦ».

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

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

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

10.1. Предоставление муниципальной услуги в музее может осуществляться как на платной, так и на бесплатной основе;

10.2. С заявителя не взимается иной платы, кроме платы в соответствии с утвержденным прейскурантом цен на услуги.

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

11.1. Размер платы, взимаемой с заявителя за предоставление муниципальной услуги, соответствует прейскуранту и приказам на временные выставки и мероприятия, утвержденными приказами МУ «МВЦ».

11.2. Расчет платы на посещение постоянной экспозиции, утверждается Приказом об установлении цен на платные услуги МУ «МВЦ».

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

12.1. Письменный запрос, представленный по почте, регистрируется не позднее следующего рабочего дня за днем его поступления должностным лицом структурного подразделения, ответственного за делопроизводство, запросы,

поступившие по телефону либо при личном обращении заявителя, регистрируются в момент обращения;

12.2. О запросе по телефону, принявший запрос сотрудник, сообщает ответственному специалисту.

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

13.1. МУ «МВЦ» обеспечивает удобный и свободный подход посетителей к музейным предметам и музейным коллекциям.

13.2. В МУ «МВЦ» имеется в наличии стандартные вывески с наименованием музея и выставочного зала, режимом их работы, информационные киоски с информацией о порядке предоставления услуги.

13.3. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры, нормам охраны труда, обеспечиваются всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, системами охранно-пожарной и тревожной сигнализаций, видеонаблюдения, обеспечены запасными выходами и эвакуационными выходами (оконные проемы с решетками распашного типа).

13.4. В МУ «МВЦ» предусмотрены выставочные залы, фондохранилище, кабинеты для сотрудников, кассы музея, служебные помещения, рекреационные зоны для посетителей.

13.5. Кассы работают в течение времени работы музея без перерыва на обед и прекращают работу за 30 минут до окончания работы музея.

13.6. Экспозиционные и выставочные залы оборудованы экспозиционным оборудованием, оргтехникой, позволяющей организовать оперативное и качественное предоставление муниципальной услуги, сигнализацией.

13.7. Рабочие места специалистов МУ «МВЦ» оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оперативное и качественное предоставление муниципальной услуги, а также обеспечиваются доступом в Интернет.

13.8. Для предоставления муниципальной услуги выделяются расходные материалы и канцелярские товары.

13.9. Заявителю услуги предоставляется право посетить санитарные комнаты МУ «МВЦ», воспользоваться гардеробом.

13.10. В помещениях МУ «МВЦ» запрещено курить.

14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

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

14.2. Показателем качества муниципальных услуг является отсутствие жалоб на действия (бездействие) сотрудников МУ «МВЦ» и степень соответствия полученной услуги запросу заявителя;

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

- путем размещения на информационных стендах, в информационных киосках в помещениях музея, на наружных рекламных носителях, на официальном сайте МУ «МВЦ», на официальных страницах в ВК и Телеграм;
- должностными лицами МУ «МВЦ» при личном обращении с использованием средств телефонной связи, посредством письменных ответов должностными лицами МУ «МВЦ» на письменные обращения получателей муниципальной услуги, в том числе по электронной почте;
- посредством размещения в средствах массовой информации.

14.4. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

14.5. МУ «МВЦ» предоставляет:

- экскурсовода для обслуживания экскурсионной группы потребителей услуги, а также индивидуальным потребителям услуги;
- право запроса информационно-справочных материалов у специалистов МУ «МВЦ»;
- возможность лекционного обслуживания, посещения плановых музейных мероприятий;
- право оставить запись в книге отзывов, в книге обращений.

15. Иные требования.

15.1. МУ «МВЦ» предоставляет муниципальную услугу в электронном виде. Доступ к публикациям предметов из коллекций МУ «МВЦ» предоставлен:

- на официальном сайте государственного каталога музейного фонда РФ;
- на официальном Интернет-сайте МУ «МВЦ» посредством активной ссылки на государственный каталог музейного фонда РФ;
- в залах музея посредством экранов, сенсорных киосков.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

1. Исчерпывающий перечень административных процедур.

1.1. Обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги;

1.2. Подача заявки на получение муниципальной услуги;

1.3. Приобретение (или получение) входного билета на предоставление муниципальной услуги;

1.4. Предоставление муниципальной услуги.

Перечень и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме по предоставлению муниципальной услуги, предусмотренной приложением № 1 к настоящему административному регламенту.

2. Описание административных процедур.

2.1. Обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

2.1.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является устное обращение заявителя, по электронной почте, заключение договора на предоставление услуги.

2.1.2. Обращение заявителя принимает ответственный специалист МУ «МВЦ».

2.1.3. Заявитель может подать обращение:

- придя непосредственно в музей;

- по телефону;

- по электронной почте.

Обращение содержит суть заявки, примерную дату и время получения муниципальной услуги.

При обращении заявитель получает в устной форме, по электронной почте справочную информацию о содержании муниципальной услуги, прейскуранте цен на платные услуги МУ «МВЦ», порядке предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций МУ «МВЦ» отдельными лицами, правилами поведения в МУ «МВЦ», стоимость платных услуг на временные выставки и мероприятия.

Ожидание получения информации заявителем не может превышать 15 минут.

2.1.4. Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги и графиком работы музея;

2.1.5. Результатом административной процедуры является ответ на обращение заявителя;

2.1.6. Обращения заявителей не фиксируются.

2.2 Подача заявки на получение муниципальной услуги.

2.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является подача заявки заявителем на получение муниципальной услуги.

2.2.2. Заявку заявителя принимает ответственный специалист МУ «МВЦ».

2.2.3. Заявка может быть подана:

- при посещении непосредственно музея в устной или письменной форме;
- по телефону;
- по электронной почте.

Заявка должна содержать тему, точную дату и время, форму, количество заявителей.

При подаче заявки заявитель получает в устной или письменной форме подтверждение о приеме заявки, справочную информацию о содержании муниципальной услуги, прейскуранте цен на платные услуги МУ «МВЦ», порядке предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций МУ «МВЦ» отдельными лицами, правилами поведения в МУ «МВЦ» и др.

Ожидание заявителем подтверждения о приеме заявки не может превышать одного дня.

2.2.4. Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги и графиком работы МУ «МВЦ».

2.2.5. Результатом административной процедуры является прием заявки.

2.2.6. Заявки на получение муниципальной услуги передаются в устной или письменной форме в научно-просветительский отдел МУ «МВЦ».

2.3. Приобретение (или получение) входного билета на предоставление услуги.

2.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является приобретение (или получение) входного билета, экскурсионного, лекционного билета на предоставление муниципальной услуги.

2.3.2. Заявитель приобретает (или получает) входной билет у ответственного специалиста музея - кассира.

2.3.3. Заявитель, ознакомившись с правилами поведения в МУ «МВЦ», может приобрести входной билет в кассе МУ «МВЦ», оплатив стоимость наличными средствами, посредством эквайринга или онлайн через билетную систему продажи билетов, в т.ч. по Пушкинской карте. При предоставлении необходимых документов для подтверждения льготы заявитель получает входной билет у кассира.

Ожидание заявителем получения билета в кассе не может превышать 15 минут (при отсутствии очереди).

2.3.4. Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги, графиком работы МУ «МВЦ», произведенной оплатой или предоставленными документами для получения льготы.

2.3.5. Результатом административной процедуры является приобретение (или получение) входного билета на предоставление муниципальной услуги.

2.3.6. Результат продажи или выдачи входных билетов, экскурсионных путевок фиксируется в ежедневных кассовых отчетах по кассовым чекам.

2.4. Предоставление муниципальной услуги.

2.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является предъявление входного билета, экскурсионной путевки на предоставление муниципальной услуги ответственным сотрудникам музея для получения муниципальной услуги.

2.4.2. Муниципальную услугу предоставляет ответственные специалисты МУ «МВЦ» – заведующие отделами и секторами, лектор-экскурсовод, методист музея, смотрители.

2.4.3. Содержание предоставления заявителю муниципальной услуги.

Заявитель по мере необходимости посещает гардероб, санитарные помещения МУ «МВЦ».

Заявитель взаимодействует с сотрудником МУ «МВЦ» для совершения действий с входным билетом, экскурсионной в установленном порядке.

На основании входного билета заявитель может:

- самостоятельно осматривать экспозиции, выставки без ограничения времени, в пределах режима работы музея;

На основании входного билета на лекции, экскурсионной путевки заявитель может:

- пользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием в течение 45 мин. – 2 час. 25 мин. в группе или индивидуально;
- посетить плановое мероприятие МУ «МВЦ» продолжительностью от 45 минут до 7 часов;
- воспользоваться информационно-справочным обслуживанием продолжительностью от 10 минут до 30 минут.

Заявитель имеет возможность сделать запись в книге отзывов и предложений, книге обращений музея.

2.4.4. Решение по порядку реализации услуги принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги, графиком работы МУ «МВЦ», предъявленным входным билетом или экскурсионной путевкой.

2.4.5. Результатом административной процедуры является получение заявителем муниципальной услуги.

2.4.6. Фиксация результата предоставления муниципальной услуги производится на основании ежедневных кассовых отчетов по кассовым чекам, в отчетных журналах.

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

Межведомственные запросы для предоставления МУ «МВЦ» муниципальной услуги не предусмотрены.

4. Порядок осуществления в электронной форме следующих административных процедур.

Доступ заявителя к музейным предметам и музейным коллекциям в электронной форме осуществляется:

- на официальном сайте государственного каталога музейного фонда РФ;
- на официальном Интернет-сайте МУ «МВЦ» посредством активной ссылки на государственный каталог музейного фонда РФ;
- в залах музея посредством экранов, сенсорных киосков.

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

Информация о муниципальной услуге размещена на официальном сайте МУ «МВЦ».

К информации относятся следующие сведения:

- адрес, номер телефона, адрес электронной почты администрации музея;
- режим работы МУ «МВЦ»;
- перечень оказываемых платных услуг;
- цены на платные услуги музея;
- Порядок предоставления льгот на посещение МУ «МВЦ».

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

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

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

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

4.4. Взаимодействие МУ «МВЦ» с иными органами муниципальной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в том числе порядок и условия такого взаимодействия.

Взаимодействия МУ «МВЦ» с иными органами муниципальной власти, органами местного самоуправления и организациями не предусмотрено.

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

Результат предоставления муниципальной услуги в электронной форме заявитель получает через сеть Интернет посредством ответа через официальный сайт, официальные страницы в ВК и Телеграм, электронную почту МУ «МВЦ».

4.6. Иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

Иных действий, необходимых для предоставления муниципальной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Раздел IV. Формы контроля над предоставлением муниципальной услуги

1. Порядок осуществления текущего контроля над соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного

регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

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

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

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

Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами МУ «МВЦ», участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Прослушивание администрацией МУ «МВЦ» ответственного сотрудника во время проведения каждой новой экскурсии или лекции является одной из форм контроля над полнотой и качеством предоставляемой муниципальной услуги.

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

Плановые и внеплановые проверки осуществляются министерством культуры РФ. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

При организации проверок учитываются жалобы и заявления заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц музея, участвующих в предоставлении муниципальных услуг.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуг устанавливается Министерством культуры РФ.

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

Проверка осуществляется на основании приказа Министра культуры РФ.

По требованию комиссии ответственные исполнители, а также иные должностные лица, совершающие предусмотренные Регламентом действия, дают устные или письменные объяснения, предоставляют документы и материалы, связанные с конкретными письменными запросами заявителей.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

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

Персональная ответственность должностных лиц МУ «МВЦ» закрепляется в их должностных инструкциях, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

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

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

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц музея нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны объединений граждан и организаций осуществляется в случае представления этими объединениями и организациями интересов своих членов - граждан, являющихся заявителями при предоставлении муниципальной услуги, путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц МУ «МВЦ» нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

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

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

В случае выявления нарушений прав заявителей муниципальной услуги в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством. Заявитель имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц МУ «МВЦ» в досудебном (внесудебном) порядке.

При отказе в предоставлении муниципальной услуги заявитель имеет право обратиться с обращением, жалобой, заявлением к директору МУ «МВЦ», в Министерство культуры Московской области или обжаловать отказ в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

Действия (бездействия) должностного лица могут быть обжалованы в досудебном порядке. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 дней с момента регистрации такого обращения.

По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься, локальные акты, которые не могут противоречить положениям настоящего административного регламента.

2. Предмет досудебного (внесудебного) порядка обжалования.

Заявитель имеет право обратиться с жалобой в соответствии с действующим законодательством, в следующих случаях:

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

правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МУ «МВЦ». Жалобы на решения, принятые руководителем МУ «МВЦ», рассматриваются в Управлении по культуре и делам молодежи Администрации городского округа Электросталь Московской области.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии), если иное не предусмотрено законом.

5. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

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

- к директору МУ «МВЦ»;
- в Управление по культуре и делам молодежи Администрации городского округа Электросталь Московской области.

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

6. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

Жалоба, поступившая в МУ «МВЦ» или в Управление по культуре и делам молодежи Администрации городского округа Электросталь Московской области, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МУ «МВЦ», должностного лица в приеме документов у заявителя в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

По результатам рассмотрения жалобы директор МУ «МВЦ» или Управление по культуре и делам молодежи Администрации городского округа Электросталь Московской области принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в следующих случаях:

- отсутствие у потребителя билета, экскурсионной путевки установленного образца, дающего право на получение муниципальной услуги;
- отсутствие предварительной заявки потребителя на предоставление муниципальной услуги;
- обращение за получением муниципальной услуги вне режима работы МУ «МВЦ»;
- нарушение Инструкции МУ «МВЦ» о пропускном режиме.