

Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом начальника управления
культуры, искусства и
кинематографии администрации
муниципального образования
город-курорт Геленджик
от 21.12.2023 № 172

РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Геленджикский историко-краеведческий музей»
муниципального образования город-курорт Геленджик

1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания муниципальным бюджетным учреждением культуры «Геленджикский историко-краеведческий музей» муниципального образования город-курорт Геленджик (далее – МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей») муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц муниципального бюджетного учреждения при оказании муниципальной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

1.2. Заявителями муниципальной услуги МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» являются физические и юридические лица, проживающие и временно пребывающие на территории муниципального образования город-курорт Геленджик.

1.3. К основным понятиям и терминам, используемым в настоящем регламенте, относятся:

- муниципальная услуга – услуга, оказываемая физическим и юридическим лицам в соответствии с муниципальным заданием бюджетным учреждением безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в

порядке, определяемом органами местного самоуправления муниципального образования город-курорт Геленджик;

- потребители муниципальной услуги – физические и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации, Краснодарского края, муниципальными правовыми актами муниципального образования город-курорт Геленджик;

- структурное подразделение – официально выделенная часть учреждения вместе с относящимися к ней работниками, выполняющими установленный круг обязанностей и отвечающих за выполнение возложенных на них задач.

- музейный предмет (экспонат) – культурная ценность, качество, либо особые признаки которой делают необходимым для общества его сохранение, изучение и публичное представление.

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

- экспозиция (выставка) стационарная – экспозиция, созданная для длительной эксплуатации и не предполагающая перемещения с одного места на другое. К экспозиции такого рода не предъявляются требования быстроты и легкости монтажа и демонтажа, транспортабельности.

- экспозиция (выставка) вне стационара – экспозиция (выставка), предполагающая перемещения с одного места на другое. К экспозиции такого рода предъявляются требования быстроты и легкости монтажа и демонтажа, транспортабельности.

- выставка временная – музейная экспозиция, имеющая временный характер, или регулярно сменяющийся состав экспонатов. Такая выставка может быть стационарной, либо передвижной.

1.4. Порядок информирования о муниципальной услуге.

1.4.1. Сведения о предоставлении муниципальной услуги МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» носят открытый, общедоступный характер и предоставляются (доступны) всем заинтересованным лицам.

1.4.2. Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется:

а) на информационных стендах в МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»;

б) посредством издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), размещения в информационных системах общего пользования, публикаций в средствах массовой информации, на сайте музея <http://gelmusey.ru>, в социальных сетях.

1.4.3. На информационных стендах в помещении МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» размещается следующая информация:

1) текст регламента с приложениями;

- 2) перечни документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;
- 3) образцы оформления документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;
- 4) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайта и электронной почты учреждения, в котором заявители могут получить информацию, необходимую для получения муниципальной услуги;
- 5) режим работы структурных подразделений муниципального учреждения, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, правила посещения;
- 6) порядок информирования о ходе оказания муниципальной услуги;
- 7) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, оказывающих муниципальную услугу.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Геленджикский историко-краеведческий музей» муниципального образования город-курорт Геленджик.

Оказание муниципальной услуги в МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» осуществляется следующими структурными подразделениями (отделами):

- отдел маркетинга и научно-методической работы;
- отдел фондов;
- отдел истории;
- отдел природы;
- отдел научно-просветительской работы;
- отдел художественно-издательский;
- структурное подразделение (отдел) «Дом-музей В.Г. Короленко»;
- структурное подразделение (отдел) «Батарея № 394 капитана А.Э. Зубкова»;
- структурное подразделение (отдел) «Городской выставочный зал»;
- структурное подразделение (отдел) «Землянки штаба 18-й армии»;
- структурное подразделение (отдел) «Артиллерийская батарея № 714 капитана М.П. Челака».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги в стационарных условиях является:

- обеспечение публичного доступа к музейным ценностям;
- популяризация объектов культурного наследия;
- осуществление научно-просветительской и образовательной деятельности;

- организация культурного досуга жителей и гостей города-курорта Геленджик;

- проведение экскурсионного, лекционного обслуживания;

- проведение тематических мероприятий;

- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, оформленный на бумажном носителе.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

- физическое лицо получает муниципальную услугу в соответствии с графиком работы учреждения незамедлительно по предъявлению приобретенного билета;

- юридическое лицо получает возможность получения услуги в течении 1 рабочего дня после подачи им заявки.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», действующим с 01.09.2019;

- Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

- Указом Президента РФ от 05.05.1992 №431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»;

- Законом Краснодарского края от 3 ноября 2000 года № 325-КЗ «О культуре»;

- Приказом Минкультуры России от 15.01.2019г. № 17 «Об утверждении Положения о Музейном фонде РФ» (Зарегистрировано в Минюсте России 17.04.2019г. № 54410);

- Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1264-КЗ «О государственной политике в сфере сохранения и развития традиционной народной культуры в Краснодарском крае»;

- Кодексом об административных правонарушениях от 30.12.2001г. № 195-ФЗ;

- Приказом Министерства культуры РФ от 17 декабря 2015 г. № 3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»;

- Федеральным законом ФЗ от 15.01.93г. № 4301-1 «О статусе героев СССР, героев РФ и полных кавалеров ордена Славы»;

- Законом Краснодарского края № 1539-КЗ от 21 июля 2008 года «О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае»;

- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Геленджикский историко-краеведческий музей» муниципального образования город-курорт Геленджик;

- Муниципальным заданием № 14 от 28.12.2023г. на 2024 год и плановый период 2025 и 2026 годов.

2.6. Для получения муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» в стационарных условиях заявитель представляет следующие документы:

- физическое лицо, обладающее льготным статусом, предъявляет полученный в кассе музея билет установленного образца, путевку на экскурсионное обслуживание;

- юридические лица для предоставления муниципальной услуги подают коллективные заявки (письма) на имя директора МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» или учредителя. Заявка (письмо) должна быть за подписью руководителя или иного правомочного лица.

Требовать от потребителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим пунктом регламента, запрещается.

Последовательность потребления услуг определяется режимом работы МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей».

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальных услуг:

- неправильное оформление заявки (письма);
- непредставление получателем необходимых документов;
- противоречие графику работы учреждения и невозможности сделать исключение;

- отсутствие у потенциального потребителя услуги приобретенного билета (путевки);

- несоответствие профилю учреждения и перечню имеющихся в наличии экспозиций, выставок, услуг, предметов;

- нарушение потребителем правил пожарной безопасности, санитарных норм и правил посещения;

- возникновение угрозы жизни и безопасности людей – потребителей услуги;

- если заявитель находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

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

Доступ к музейным предметам и музейным коллекциям может быть ограничен по следующим основаниям:

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;

- производство реставрационных, ремонтных работ;

- нахождение музейного предмета в хранилище;

- смена экспозиции, формирование и создание новой выставки;

- запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

- запрос на оказание услуги противоречит графику работы учреждения;

- запрос (заявка) на предоставление услуги не соответствует профилю учреждения и перечню имеющихся в наличии экспозиций и выставок;
- предоставление неполного комплекта требуемых настоящим регламентом документов;
- отсутствие ресурсов для осуществления муниципальной услуги;
- форс-мажорные обстоятельства;
- отсутствие сопровождающих лиц для детей до 14 лет после 21-00.

Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

2.8. Право бесплатного посещения.

2.8.1. Право внеочередного бесплатного посещения объектов музейного показа предоставлено Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации и полным кавалерам ордена Славы, Героям Социалистического труда, гражданам РФ, награжденные орденом Трудовой Славы III степеней.

2.8.2. Право внеочередного бесплатного посещения объектов музейного показа предоставлено ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны и боевых действий, инвалидам I и II групп (право на бесплатное посещение распространяется на одного сопровождающего), лицам, подвергшимся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, испытаний на Семипалатинском полигоне и приравненных к ним категориям граждан, лицам, награжденным медалями «За оборону Ленинграда», «Житель блокадного Ленинграда», бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания в период ВОВ, детям из детских домов и интернатов - по предварительной заявке (право на бесплатное посещение распространяется на одного сопровождающего), детям до 6-тилетнего возраста.

2.8.3. Первый понедельник каждого месяца установлен днём бесплатного посещения музея лицами, не достигшими восемнадцати лет, многодетными семьями, студентами ВУЗов.

2.8.4. Льготная оплата в размере 100 % на платные мероприятия для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, общественных организаций, трудовых коллективов устанавливается на основании заявки (письма), согласованного директором музея или приказа директора.

2.8.5. Правом бесплатного посещения отделов «Батарея № 394 капитана А.Э. Зубкова», «Земляки штаба 18-й армии» и «Артиллерийская батарея № 714 капитана М.П. Челака» пользуются все физические и юридические лица.

2.8.6. Право бесплатного посещения на коммерческие выставки устанавливается по согласованию администрации музея и партнеров выставок.

2.9. Максимальный срок ожидания при подаче заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги:

- физическое лицо получает муниципальную услугу в соответствии с графиком работы учреждения незамедлительно по предъявлению приобретенного билета;

- юридическое лицо получает возможность получения услуги в течении 1 рабочего дня после подачи им заявки.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.10.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры, требованиям пожарной безопасности и охраны труда.

2.10.2. Экспозиционно-выставочные помещения должны иметь достаточную площадь, соответствовать нормам освещенности, температурно-влажностного режима, оснащены техническими средствами и оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены услугами охраны и средствами пожарной безопасности.

2.10.3. Музей должен быть обеспечен площадями для хранения музейного фонда.

2.10.4. В музее должны быть оборудованы помещения фондохранилища, помещения для размещения отделов, экспозиций и выставок, касса и туалеты общего пользования.

2.10.5. Музей частично должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, необходимыми для обеспечения надлежащего качества предоставления услуг.

2.10.6. Здание музея должно иметь специальные приспособления и устройства для доступа посетителей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы, перила, держатели, ограждения, туалеты, таблички и пр.).

2.10.7. В помещениях музея должна быть предусмотрена и оборудована зона приёма посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационная зона.

2.10.8. Музей должен быть оборудован местами для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми для ожидания посетителями (заявителями) начала экскурсии.

2.10.9. Музейные экспозиции должны быть обеспечены чёткими подписями и пояснительными текстами.

2.10.10. Кассы в помещениях музея должны работать в течение времени работы музея.

2.10.11. Музей должен по требованию посетителей (заявителей) предоставлять книгу отзывов и предложений или разместить ее на видном месте;

2.10.12. Центральный вход в здание музея оборудуется информационной табличкой (вывеской).

2.11. Предоставление услуги возможно по предварительно сделанной заявке, включая формат телефонного обращения.

2.12. Длительность мероприятий, относящихся к сфере предоставления услуги (лекция, тематический урок-экскурсия, экскурсионное обслуживание и др.) составляет от 1 академического часа (45 мин.) до 2 академических часов.

2.13. Длительность пребывания потребителя услуги в здании и на территории музея по приобретенному билету в целом не ограничивается, определяется режимом работы учреждения.

2.14. МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» вправе самостоятельно устанавливать элементы оформления в утвержденные в установленном порядке как бланки строгой отчетности формы билетов и экскурсионных путевок, содержащие обязательные реквизиты.

2.15. Билеты и экскурсионные путевки, формы и реквизиты которых не соответствуют утвержденным формам и реквизитам бланков строгой отчетности, билеты и экскурсионные путевки, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей», билеты и экскурсионные путевки, содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные экскурсионные путевки являются недействительными, не дают права на посещение, экскурсионное обслуживание МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» и посещение, проводимых МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» мероприятий и не принимаются к возврату.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

3.1. Описание последовательности действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

3.1.1. Процедура предоставления услуги состоит из следующих действий:

3.1.1.1. Обеспечение потребителя информацией (реклама, афиши, штендеры и др.) о наличии муниципальной услуги (экспозиций, выставок и мероприятий).

3.1.1.2. Основанием для начала действия является включение мероприятия, относящегося к сфере услуг, в план работы учреждения (план годовой, квартальный, ежемесячный).

3.1.1.3. Должностное лицо, ответственное за выполнение данного действия – заведующий отделом маркетинга и научно-методической работы, заведующие структурными подразделениями, в обязанности которых входит контроль по созданию информационной среды и рекламного продукта. В перечень решений, которые могут быть приняты данными специалистами, входит размещение рекламы, определение информационных партнеров.

3.1.1.4. Контроль за совершением действий и принятием решений заведующим отделом маркетинга и научной работы и заведующими структурными подразделениями осуществляется директором или правомочным заместителем.

3.1.1.5. Информация о готовящемся мероприятии (открытии новой выставки и т.п.) направляется в СМИ или размещается на сайте учреждения не позднее, чем за 48 часов до его начала (кроме срочно возникших ситуаций).

3.1.2. Доступ потребителя муниципальной услуги.

3.1.2.1. Доступ потребителя муниципальной услуги (посещение им выставки, прослушивание лекции и пр.) в здание и на территорию музея и структурных подразделений осуществляется службой охраны.

3.1.2.2. Основанием для начала действия является открытие музея и структурных подразделений для посетителей согласно режиму работы. Должностное лицо, ответственное за выполнение действия – смотритель или сотрудник службы охраны. Сотрудник службы охраны имеет право произвести осмотр крупногабаритных вещей потребителя и предложить сдать их в гардероб. Посетителю может быть отказано в доступе в здание и на территорию музея в случае явных признаков опьянения, неадекватного поведения и т.д.

3.1.2.3. Порядок и контроль за совершением действий и принятием решений осуществляет заместитель директора по административно-хозяйственной работе.

3.1.3. Потребитель услуг взаимодействует с кассиром, получает бланк строгой отчетности в соответствии со статусом потребителя или на бесплатное мероприятие бесплатно.

3.1.4. По билетам посетитель имеет право однократно пройти в здание и на территорию музея в течение периода действия, указанного на билете в соответствии с режимом работы МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей».

3.1.5. Билеты для лиц, имеющих право на бесплатный вход, не продаются через сайт. Такие билеты можно получить только в день посещения в кассах музея при предъявлении соответствующего документа.

3.1.6. Предоставление экскурсовода (научного сотрудника) для обслуживания потребителя услуги на бесплатной основе на основании приказа директора или письма-обращения, согласованного директором.

3.1.6.1. Факты, являющиеся основанием для начала действия, – приобретение билета, экскурсионной (лекционной) путевки, привлечение научного сотрудника (экскурсовода) к проведению экскурсии. Должностное лицо, ответственное за выполнение действия – заведующий отделом научно-просветительской работы и заведующие структурных подразделений. Максимальный срок выполнения действия – 10–15 мин. Заведующий отделом обязан предоставить научного сотрудника (экскурсовода) и обеспечить качественное предоставление муниципальной услуги потребителю.

3.1.6.2. Порядок и контроль за совершением действий и принятием решений данного специалиста осуществляется директором и его заместителем, курирующим научно-просветительскую работу. Способ фиксации результата выполнения действия – книга (журнал) учета с указанием даты, вида услуги, фамилии специалиста, выполнившего услугу (проведение экскурсионного и лекционного обслуживания), а также указанием количества потребителей услуги. Результатом действия является начало проведения экскурсионного и лекционного обслуживания.

3.1.7. Взаимодействие потребителя со зрителем или научным сотрудником для совершения действий с билетом осуществляется в установленном порядке.

3.1.7.1. Фактом основанием для начала действия является предоставление бланка строгой отчетности зрителю или заведующему структурным подразделением (научному сотруднику). Должностное лицо, ответственное за выполнение действия – музейный зритель, подчиненный главному хранителю (заведующему структурным подразделением), либо заведующий структурным подразделением (научный сотрудник).

3.1.7.2. Зритель или заведующий структурным подразделением (научный сотрудник) может отказать в предоставлении услуги в случае отсутствия билета, нарушении целостности билета.

3.1.7.3. Зритель обязан обеспечивать соблюдение тишины и порядка потребителем услуги в течение проведения экскурсии или просмотра экспозиции, выставок. Порядок и контроль за совершением действий и принятием решений осуществляет главный хранитель (заведующий структурным подразделением).

3.1.8. После окончания осмотра выставки (выставок) посетитель покидает здание музея (территорию), взаимодействуя со зрителями (заведующим или научными сотрудниками) и службой охраны.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за исполнением регламента предоставления муниципальной услуги в МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» осуществляется управлением культуры, искусства кинематографии администрации муниципального образования город-курорт Геленджик и заключается:

- в проведении ежеквартальных проверок исполнения регламента предоставления муниципальных услуг при исполнении муниципального задания;

- в проверке ежеквартальных, годовых отчетностей учреждения об исполнении регламента предоставления муниципальных услуг в рамках муниципального задания.

4.2. Результатом ежеквартальных проверок является оценка соответствия фактических результатов работы учреждения показателям, представляемым в отчетности.

4.3. Ответственным за нарушение регламента предоставления муниципальной услуги является директор МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей».

4.4. Меры ответственности за нарушение положений регламента:

- дисциплинарное взыскание;
- выговор.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» в досудебном и судебном порядке.

5.2. Виды обращений.

Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

- предложение – рекомендация посетителя по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности учреждения;

- заявление – просьба посетителя о содействии в реализации его прав, либо сообщение о нарушении нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения или должностных лиц;

- жалоба – просьба посетителя о восстановлении или защите его нарушенных прав или интересов;

- коллективные обращения – обращения двух и более граждан в устном или письменном виде.

5.3. Порядок действий.

Посетители имеют право обращаться в учреждение как письменно, так и устно:

- письменное обращение посетителя должно содержать: ФИО; почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ; суть предложения, заявления или жалобы; личную подпись и дату;

- устные обращения посетителя излагаются во время личного приема у главы муниципального образования город-курорт Геленджик, заместителей главы муниципального образования город-курорт Геленджик, начальника управления культуры, искусства и кинематографии администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, директора МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей».

5.4. Регистрация жалоб:

- регистрация подлежащих рассмотрению письменных обращений граждан производится в течение трех рабочих дней с момента поступления отдельно от регистрации входящей корреспонденции другого рода;

- рассматриваются обращения граждан и направляются ответы заявителю в срок не более 30 дней со дня их регистрации;

- принятые по обращениям граждан решения документируются в журнале отправленных ответов.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей», руководитель учреждения принимает меры по привлечению к ответственности виновных сотрудников.

Директор



Н.Г. Гадзюк