УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВА И КИНЕМАТОГРАФИИ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД-КУРОРТ ГЕЛЕНДЖИК

ПРИКАЗ

от 29.12.2022 № 167

г. Геленджик

Об утверждении регламентов предоставления муниципальных услуг (выполнение работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями муниципального образования город-курорт Геленджик, подведомственными управлению культуры, искусства и кинематографии администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, на 2023 год и плановый период 2024-2025 годов

В целях упорядочения условий и обеспечения качества предоставления муниципальных услуг (выполнение работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями муниципального образования город-курорт Геленджик, подведомственными управлению культуры, искусства и кинематографии администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, в соответствии со статьей 14 Федерального Закона от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации (в редакции Федерального Закона от 14 июля 2022 года № 253-ФЗ), руководствуясь статьей 73 Устава муниципального образования город-курорт Геленджик, Положением об управлении культуры, искусства и кинематографии администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, утвержденным решением Думы муниципального образования город-курорт Геленджик от 7 августа 2009 года № 272 (в редакции решения Думы муниципального образования город-курорт Геленджик от 31 августа 2018 года №815), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить регламенты предоставления муниципальных услуг (выполнение работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями муниципального образования город-курорт Геленджик, подведомственными управлению культуры, искусства и кинематографии администрации муниципального образования город-курорт Геленджик на 2023 год и плановый период 2024-2025 годов (приложения № 1-15).

2. Приказ вступает в силу с 1 января 2023 года.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления Е.В. Себелева

Приложение _

УТВЕРЖДЕН
приказом начальника управления
культуры, искусства и
кинематографии администрации
муниципального образования
город-курорт Геленджик
от 29.12.2022 № 167

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. 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 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.

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

1.3. Предоставление муниципальных услуг осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (ред. от 30.04.2021);

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

- Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (ред. от 27.12.2021г.);

- Указом Президента РФ от 05.05.1992 №431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей» (ред. от 25.02.2003г.);

- Законом Краснодарского края от 3 ноября 2000 года № 325-КЗ «О культуре» (ред. от 13.07.2021);

- 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» (ред. 07.02.2022);

- Кодексом об административных правонарушениях от 30.12.2001г. № 195-ФЗ (ред. от 05.12.2022г.);

- Приказ 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»;

- Федеральный закон ФЗ от 15.01.93г. № 4301-1 «О статусе героев СССР, героев РФ и полных кавалеров ордена Славы» (ред. 30.12.2020);

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

- Приказ начальника управления культуры, искусства и кинематографии администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 29.12.2022 № 165 «Об утверждении муниципального заданий на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями муниципального образования город-курорт Геленджик, подведомственными управлению культуры, искусства и кинематографии администрации муниципального образования город-курорт Геленджик».

1.4. Оказание муниципальной услуги в МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» осуществляется следующими структурными подразделениями:

- аппарат управления;
- административно-хозяйственный отдел;
- отдел маркетинга и научной работы;
- отдел фондов;
- отдел истории;
- отдел природы;
- отдел организационно-методической работы;
- отдел научно-просветительской работы;
- отдел художественно-издательский;
- отдел «Дом-музей В.Г.Короленко»;
- отдел «Батарея № 394 капитана А.Э. Зубкова»;
- отдел «Городской выставочный зал»;
- отдел «Артиллерийская батарея № 714 капитана М.П. Челака».

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

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге.

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

2.1.2. 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.

2.1.3. 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-сайтов и электронной почты организаций, в которых 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.

2.2. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги.

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

- физическое лицо, не обладающее льготным статусом, предъявляет приобретенный в кассе учреждения или на сайте музея http://gelmusey.ru/ билет установленного образца, путевку на экскурсионное обслуживание и кассовый чек;

- лицо, обладающее правом на льготный режим пользования услугой, предъявляет приобретенный в кассе учреждения билет установленного образца, путевку на экскурсионное обслуживание, полученные на основании документа, дающего право на льготное обслуживание и кассовый чек;

- 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».

2.2.2. Сроки ожидания при оказании муниципальных услуг в МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» составляют:

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

- юридическое лицо получает возможность удовлетворения услуги после подачи им заявки не более 1 рабочего дня.

2.2.3. Результат предоставления муниципальных услуг.

Результатом предоставления муниципальной услуги в стационарных условиях или посредством официального сайта http://gelmusey.ru 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, мастер-классов;

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

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальных услуг:

- неправильное оформление заявки (письма);

- непредставление получателем документов, предусмотренных в пункте 2.2.1. настоящего регламента;

- 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;

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

2.4. 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;

- если заявитель находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- 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.

2.5. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги.

2.5.1. Прейскурант на предоставление услуг утверждается директором МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей».

2.5.2. Плата за посещение музея (входной билет) – индивидуальное посещение – не является оплатой за посещение платного мероприятия. К платным мероприятиям относится групповое экскурсионное обслуживание, выставки передвижного музея, тематические уроки-экскурсии, лекции, мастер-классы, интерактивные программы, пешеходные экскурсии, творческие вечера, авторские экскурсии, медиации для данных категорий граждан.

2.5.2.1. 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.

2.5.2.2. Право внеочередного бесплатного посещения объектов музейного показа предоставлено ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны и боевых действий, инвалидам 1 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.

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

2.5.2.4. Правом бесплатного посещения постоянной экспозиции музея пользуются сотрудники музеев системы МК РФ.

2.5.2.5 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 письма-обращения, согласованного директором музея или приказа директора.

2.5.2.6. Правом бесплатного посещения отделов «Батарея № 394 капитана А.Э. Зубкова» и «Артиллерийская батарея № 714 капитана М.П. Челака» пользуются все физические и юридические лица. Платное экскурсионное обслуживание и мероприятия проводится по расписанию, утвержденному директором МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей».

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

2.5.4. Предоставление услуги возможно для организаций и учреждений по безналичному расчету (перечень необходимых документов: договор на предоставление услуги, счет-фактура, акт выполненных работ).

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

2.5.6. 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 (второй час оплачивается дополнительно).

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

2.5.8. Предоставление услуги также осуществляется посредством официального сайта http://gelmusey.ru.

Предоставление услуги осуществляется автоматически в момент самостоятельного подключения потребителя к официальному сайту.

3. Процедуры предоставления муниципальной услуги

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 научной 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 структурных подразделений 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, знакомится с прейскурантом на предоставляемые услуги, утвержденным директором музея.

3.1.4. Потребитель выбирает услуги и получает бланк строгой отчетности в соответствии со статусом потребителя за наличный расчет или бесплатно, определяет алгоритм посещения экспозиций и выставок (индивидуальный осмотр, либо с экскурсоводом).

3.1.5. Потребитель может оформить электронный заказ входных и экскурсионных билетов через сайт музея http://gelmusey.ru.

Чтобы сделать электронный заказ билетов, необходимо:

3.1.5.1. Зайти в диалоговое окошко «Купить билет», выбрать структурное подразделение музея для посещения, вид услуги, категорию (взрослый, детский), количество билетов и нажать кнопку «Купить».

3.1.5.2. Заполнить данные всплывающего окна: владелец билетов (фамилия, имя), контактный телефон, e-mail.

3.1.5.3. Ознакомиться с Правилами продажи билетов и, нажав на кнопку «Назад», отметить галочкой в нижнем левом углу «С правилами продажи ознакомлен и согласен» и нажать кнопку «Купить».

3.1.5.4. Заполнить данные электронной карты и нажать «Оплатить» или зайти через приложение Сбербанка в верхнем правом углу.

3.1.5.5. По билетам посетитель имеет право однократно пройти в здание музея в течение периода действия, указанного на билете и в электронном

заказе, в соответствии с режимом работы МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей».

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

3.1.6. Потребитель может оплатить билеты на мероприятия МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» посредством «Пушкинской карты» (далее - карта).

3.1.6.1. Правила использования «Пушкинской карты» в МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»:

- картой можно оплатить только билеты на мероприятия МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей», включенные в программу «Пушкинская карта». Использование карты для оплаты других билетов и снятие наличных с нее не допускаются;

- перед покупкой билета владелец должен убедиться, что на карте достаточно средств для оплаты (доплата банковской картой не предусмотрена);

- билет дает право на посещение мероприятия только держателю карты, купившему билет, и не может передаваться третьим лицам;

- билет именной, требует обязательного предъявления при входе на мероприятие виртуальной или пластиковой карты и документа, удостоверяющего личность держателя карты (паспорта). Билет без карты и паспорта считается недействительным.

3.1.7. Предоставление экскурсовода (научного сотрудника) для обслуживания потребителя услуги.

3.1.7.1. 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.

3.1.7.2. 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 проведение экскурсионного и лекционного обслуживания.

3.1.8. Взаимодействие потребителя со смотрителем для совершения действий с билетом осуществляется в установленном порядке.

3.1.8.1. Фактом основанием для начала действия является предоставление билета смотрителю или заведующему структурным подразделением

(научному сотруднику). Должностное лицо, ответственное за выполнение действия – музейный смотритель, подчиненный главному хранителю (заведующему структурным подразделением), либо заведующий структурным подразделением (научный сотрудник).

3.1.8.2. Смотритель или заведующий структурным подразделением (научный сотрудник) может отказать в предоставлении услуги в случае отсутствия билета, нарушении целостности билета, а в случае приобретения электронного билета – при неправильно выбранном структурном подразделении музея для посещения, вида услуги, категории (взрослый, детский).

3.1.8.3. Смотритель 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.

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

3.2. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

3.2.1. 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.

3.2.2. 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».

3.2.3. 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.

3.2.4. Порядок оформления, реализации и возврата билетов, экскурсионных путевок

3.2.4.1. 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.

3.2.4.2. 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.

3.2.4.3. Реализация билетов и экскурсионных путевок по цене, превышающей цену, указанную в билете или экскурсионной путевке, не допускается.

3.2.4.4. Реализация билетов и экскурсионных путевок осуществляется МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» самостоятельно и (или) уполномоченными ими физическими лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальными предпринимателями), юридическими лицами на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации с МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей», гражданами на основании гражданско-правовых договоров, заключенных с МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» (далее - уполномоченные лица).

3.2.4.5. МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» вправе разрешить уполномоченному лицу передавать по договору другому лицу

права и обязанности по реализации билетов и экскурсионных путевок. Передача прав и обязанностей по указанному договору другому лицу осуществляется в соответствии с гражданским законодательством. При этом уполномоченное лицо несет ответственность за действия другого лица перед МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей».

3.2.4.6. Не допускается реализация иными, не указанными в предыдущих пунктах, лицами билетов и экскурсионных путевок (за исключением однократной продажи гражданином приобретенных им для использования в личных целях билета или экскурсионной путевки по цене, не превышающей цены, указанной в билете или экскурсионной путевке). Уполномоченное лицо и лицо, которому переданы по договору права и обязанности по реализации билетов и экскурсионных путевок, при реализации билетов и экскурсионных путевок вправе взимать плату за оказание покупателю сопутствующих услуг, если иное не предусмотрено договором, заключенным МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» с уполномоченным лицом. Факт оказания покупателю билета или экскурсионной путевки сопутствующих услуг должен быть оформлен в соответствии с законодательством Российской Федерации с обязательной выдачей покупателю документа, подтверждающего оплату сопутствующих услуг. Общая стоимость сопутствующих услуг, оказываемых уполномоченным лицом или лицом, которому переданы по договору права и обязанности по реализации билетов и экскурсионных путевок покупателю билета или экскурсионной путевки, должна составлять менее 10 процентов цены, указанной в приобретенных билете или экскурсионной путевке, если иное не предусмотрено договором, заключенным МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» с уполномоченным лицом. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти утверждает порядок формирования и расчета общей стоимости сопутствующих услуг, оказываемых покупателю билета или экскурсионной путевки.

3.2.4.7. В случае отмены, замены либо переноса проводимого МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» мероприятия по его инициативе посетителю возмещается полная стоимость билета кассиром билетным МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет или экскурсионная путевка, если договором уполномоченного лица с МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета или экскурсионной путевки.

3.2.4.8. В случае отказа посетителя от посещения проводимого МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета или экскурсионной путевки посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

3.2.4.9. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» мероприятия, по причинам, не предусмотренным предыдущим пунктом настоящего положения, посетитель имеет право при возврате билета или экскурсионной путевки:

- не позднее, чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета или экскурсионной путевки;
- менее чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета или экскурсионной путевки;
- менее чем за пять дней, но не позднее, чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета или экскурсионной путевки.

Менее чем за три дня до дня проведения мероприятия МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» вправе не возвращать посетителю стоимость билета или экскурсионной путевки.

3.2.4.10. Билеты и экскурсионные путевки, реализованные МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов и экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки), по решению МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» могут не приниматься к возврату.

3.2.4.11. МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей», при возврате посетителем билета или экскурсионной путевки на проводимое МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» мероприятие, вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое, проводимое МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей», мероприятие, либо вернуть стоимость билета или экскурсионной путевки. Возврат посетителю стоимости билета или экскурсионной путевки осуществляется кассиром билетным МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» либо уполномоченным лицом, у которого были приобретены билет или экскурсионная путевка, если договором уполномоченного лица с МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению стоимости билета или экскурсионной путевки.

3.2.4.12. МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем, уполномоченным лицам сверх установленной МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» цены билета или экскурсионной путевки.

3.2.5 Порядок возврата средств после оплаты электронного заказа на сайте http://gelmusey.ru.

3.2.5.1. МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» осуществляет возврат денежных средств за приобретенные им билеты на мероприятие в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы

законодательства Российской Федерации о культуре», действующего с 01.09.2019.

3.2.5.2. Для возврата средств после оплаты электронного заказа на сайте http://gelmusey.ru посетителю необходимо скачать с сайта бланк заявления, заполнить его и отправить прикрепленным вложением с адреса электронной почты, указанного при оформлении заказа, на адрес gelmusey@mail.ru не позднее, чем за 1 час до окончания работы МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» в день посещения по входному билету.

Важно:

- адрес электронной почты отправителя заявления должен совпадать с адресом электронной почты, указанным при формировании электронного заказа;

- денежные средства возвращаются только на банковскую карту, с которой была осуществлена оплата электронного заказа.

- частичная отмена заказа невозможна. Возврат производится только за все билеты, входящие в заказ.

3.2.5.3. При обращении о возврате для следующих типов билетов – групповая экскурсионная путевка, абонемент, лекция и других культурно-массовых и научно-просветительских мероприятий, возмещаемая стоимость билета будет зависеть от даты получения заявления о возврате. Если заявление о возврате получено:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия, покупателю будет возвращено 100 % его цены;

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия – 50 % цены билета;

- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия – 30 % цены билета;

- менее, чем за 3 дня до начала мероприятия – возврат не осуществляется.

Для абонементов днем проведения мероприятия является день проведения первого, предусмотренного абонементом, мероприятия.

Временем получения заявления считается время поступления заявления на электронный адрес МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей».

3.2.5.4. Срок обработки запроса до 10 рабочих дней. После отправки средств МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» срок возврата средств зависит от банка.

3.2.5.5. При направлении заявления на возврат средств по электронной почте, необходимо отследить получение автоматического ответа от МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» о принятии заявления с адреса http://gelmusey.ru. Если же на почту отправителю сообщение не поступило, рекомендуется позвонить по телефону 8 (86141) 2-13-62 и попросить сотрудников МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» проверить получение заявления на возврат.

3.2.6. Порядок возврата средств после оплаты билета по «Пушкинской карте»:

- возврат билетов, оплаченных картой, осуществляется в соответствии с правилами возврата, указанных в пунктах 3.2.4.8 и 3.2.4.9;

- возврат стоимости билетов осуществляется только на карту, использованную при покупке билета. Баланс карты пополнится на сумму, которая была списана при покупке билета.

4. Контроль за выполнением регламента в МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»

4.1. Контроль за выполнением 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.

5. Ответственность за нарушение регламента предоставления муниципальной услуги

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

5.2. Меры ответственности за нарушение положений регламента:

- дисциплинарное взыскание;
- выговор.

Директор
МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» Н.Г. Гадзюк

Приложение _

УТВЕРЖДЕН
приказом начальника управления
культуры, искусства и
кинематографии администрации
муниципального образования
город-курорт Геленджик
от 29.12.2022 № 167

РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
**«Создание экспозиций (выставок) музеев,
организация выездных выставок»**
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Геленджикский историко-краеведческий музей»
муниципального образования город-курорт Геленджик

1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления муниципальной услуги «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (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. 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 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;

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

- выездная выставка – мероприятие, предполагающее вывоз экспонатов за пределы музея с целью расширить знания и представления людей в области истории и культуры;

- реставрация – комплекс мер по восстановлению облика предмета, максимально приближенного к первоначальному, посредством устранения искажений предмета, происшедших в результате его естественного старения, нанесенных повреждений или преднамеренных изменений.

1.3. Предоставление муниципальных услуг осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (ред. от 30.04.2021);

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

- Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (ред. от 27.12.2021г.);

- Указом Президента РФ от 05.05.1992 №431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей» (ред. от 25.02.2003г.);

- Законом Краснодарского края от 3 ноября 2000 года № 325-КЗ «О культуре» (ред. от 13.07.2021);

- 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» (ред. 07.02.2022);

- Кодексом об административных правонарушениях от 30.12.2001г. № 195-ФЗ (ред. от 05.12.2022г.);

- Приказ 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»;

- Федеральный закон ФЗ от 15.01.93г. № 4301-1 «О статусе героев СССР, героев РФ и полных кавалеров ордена Славы» (ред. 30.12.2020);

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

- Приказ Минкультуры России от 23.07.2020 № 827 «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;

- Приказ начальника управления культуры, искусства и кинематографии администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 29.12.2022 № 165 «Об утверждении муниципального заданий на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями муниципального образования город-курорт Геленджик, подведомственными управлению культуры, искусства и кинематографии администрации муниципального образования город-курорт Геленджик».

1.4. Оказание муниципальной услуги в МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» осуществляется следующими структурными подразделениями:

- аппарат управления;
- административно-хозяйственный отдел;
- отдел маркетинга и научной работы;
- отдел фондов;
- отдел истории;
- отдел природы;
- отдел организационно-методической работы;
- отдел научно-просветительской работы;
- отдел художественно-издательский;
- отдел «Дом-музей В.Г.Короленко»;
- отдел «Батарея № 394 капитана А.Э. Зубкова»;
- отдел «Городской выставочный зал»;

- отдел «Артиллеристская батарея № 714 капитана М.П. Челака».

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

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге.

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

2.1.2. 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.

2.1.3. 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-сайтов и электронной почты организаций, в которых 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 в МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»;

7) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, оказывающих муниципальную услугу.

2.2. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Для получения муниципальной услуги «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» в стационарных условиях потребитель представляет следующие документы:

- физическое лицо, не обладающее льготным статусом, предъявляет приобретенный в кассе учреждения или на сайте музея http://gelmusey.ru/

билет установленного образца, путевку на экскурсионное обслуживание и кассовый чек;

- лицо, обладающее правом на льготный режим пользования услугой, предъявляет приобретенный в кассе учреждения билет установленного образца, путевку на экскурсионное (лекционное) обслуживание, полученные на основании документа, дающего право на льготное обслуживание и кассовый чек;

- 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».

2.2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» – в течение календарного года, на основании Устава и планов деятельности музея.

2.2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- создание, экспозиций (выставок);

- организация выездных выставок;

- популяризация объектов культурного наследия в стационарных условиях, в нестационарных условиях, посредством официального сайта http://gelmusey.ru;

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

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

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- 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, предметов;

- нарушение потребителем правил пожарной безопасности, санитарных норм и правил посещения в МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»;

- возникновение угрозы жизни и безопасности людей – потребителей услуги;

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

2.4. 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 МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»;
- запрос (заявка) на предоставление услуги не соответствует профилю учреждения и перечню имеющихся в наличии экспонатов и справочных материалов;
- предоставление неполного комплекта требуемых настоящим регламентом документов;
- если заявитель находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- отсутствие ресурсов для осуществления муниципальной услуги;
- Форс-мажорные обстоятельства.

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

2.5. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги.

2.5.1. Прейскурант на предоставление услуг утверждается директором МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей».

2.5.2. Плата за посещение музея (входной билет) – индивидуальное посещение – не является оплатой за посещение платного мероприятия. К платным мероприятиям относится групповое экскурсионное обслуживание, выставки передвижного музея, тематические уроки-экскурсии, тематические уроки-лекции, лекции, мастер-классы, интерактивные программы, пешеходные экскурсии, творческие вечера, авторские экскурсии для данных категорий граждан.

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

2.5.2.2. Право внеочередного бесплатного посещения объектов музейного показа предоставлено ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны и боевых действий, инвалидам 1 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 узники 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-ти летнего возраста.

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

2.5.2.4. Правом бесплатного посещения постоянной экспозиции музея пользуются сотрудники музеев системы МК РФ.

2.5.2.5 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 письма-обращения, согласованного директором музея или приказа директора.

2.5.2.6. Правом бесплатного посещения отделов «Батарея № 394 капитана А.Э. Зубкова» и «Артиллерийская батарея № 714 капитана М.П. Челака» пользуются все физические и юридические лица. Платное экскурсионное обслуживание и мероприятия проводится по расписанию, утвержденному директором МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей».

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

2.5.4. Предоставление услуги возможно для организаций и учреждений по безналичному расчету (перечень необходимых документов: договор на предоставление услуги, счет-фактура, акт выполненных работ).

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

2.5.6. 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 (второй час оплачивается дополнительно).

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

2.5.8. Предоставление услуги (онлайн-выставка, виртуальный музей и др.) также осуществляется посредством официального сайта http://gelmusey.ru.

3. Процедуры предоставления муниципальной услуги

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

3.1.1. Процедура предоставления услуги состоит из следующих действий:

3.1.1.1. Основанием для начала действия является включение создания экспозиций (выставок), организация выездных выставок в план работы учреждения (план годовой, квартальный, ежемесячный).

3.1.1.2. Создание экспозиций (выставок), организация выездных выставок осуществляется из собственных фондов музея, а также с привлечением фондов других музеев, экспонатов (предметов) коллекционеров, частных лиц, организаций.

3.1.1.3. Должностное лицо, ответственное за создание экспозиций (выставок), организацию выездных выставок – экспозиционер (научный сотрудник, заведующий отделом, заведующий структурным подразделением).

3.1.1.4. Экспозиционер разрабатывает тематико-экспозиционный план выставки, отбирает выставочное оборудование, при необходимости совместно с художниками разрабатывает эскизный проект выставки, принимает и размещает экспонаты (предметы) по местам экспонирования, контролирует транспортировку экспонатов (предметы), выставочного оборудования и конструкций к месту проведения выставки, контролирует создание информационной среды и рекламного продукта выставки.

3.1.1.5. При организации выездных выставок получатели, как физические либо юридические лица, подают заявку на имя директора устно (лично или по телефону 8(86141)2-13-61) или письменно по электронному адресу МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» gelmusey@mail.ru об организации и проведении выездной выставки с указанием даты ее открытия, сроков проведения, названия и места проведения, заключают договор.

3.1.1.6. За обеспечение потребителя информацией (реклама, афиши, штендеры и др.) о наличии муниципальной услуги (новая экспозиция, выставка) несет ответственность заведующий отделом маркетинга и научно-методической работы, заведующие структурными подразделениями, в обязанности которых входит размещение рекламы, определение информационных партнеров.

3.1.1.7. Контроль за совершением действий и принятием решений экспозиционеров, заведующим отделом маркетинга и научно-методической работы и заведующих структурными подразделениями осуществляется директором или правомочным заместителем.

3.1.1.8. Информация о готовящемся мероприятии (открытии новой выставки и т.п.) направляется в СМИ и размещается на сайте учреждения http://gelmusey.ru.

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.

3.1.2.4. Потребитель услуг взаимодействует с кассиром, знакомится с прейскурантом на предоставляемые услуги, утвержденным директором музея.

3.1.2.5. Потребитель выбирает услуги и получает бланк строгой отчетности в соответствии со статусом потребителя за наличный расчет или бесплатно, определяет алгоритм посещения экспозиций и выставок (индивидуальный осмотр, либо с экскурсоводом).

3.1.2.6. Потребитель может оформить электронный заказ входных и экскурсионных билетов через сайт музея http://gelmusey.ru.

Чтобы сделать электронный заказ билетов, необходимо:

3.1.2.6.1. Зайти в диалоговое окошко «Купить билет», выбрать структурное подразделение музея для посещения, вид услуги, категорию (взрослый, детский), количество билетов и нажать кнопку «Купить».

3.1.2.6.2. Заполнить данные всплывающего окна: владелец билетов (фамилия, имя), контактный телефон, e-mail.

3.1.2.6.3. Ознакомиться с Правилами продажи билетов и, нажав на кнопку «Назад», отметить галочкой в нижнем левом углу «С правилами продажи ознакомлен и согласен» и нажать кнопку «Купить».

3.1.2.6.4. Заполнить данные электронной карты и нажать «Оплатить» или зайти через приложение Сбербанка в верхнем правом углу.

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

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

3.1.2.7. Потребитель может оплатить билеты на мероприятия МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» посредством «Пушкинской карты» (далее - карта).

3.1.2.7.1. Правила использования «Пушкинской карты» в МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»:

- картой можно оплатить только билеты на мероприятия МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей», включенные в программу «Пушкинская карта». Использование карты для оплаты других билетов и снятие наличных с нее не допускаются;

- перед покупкой билета владелец должен убедиться, что на карте достаточно средств для оплаты (доплата банковской картой не предусмотрена);

- билет дает право на посещение мероприятия только держателю карты, купившему билет, и не может передаваться третьим лицам;

- билет именной, требует обязательного предъявления при входе на мероприятие виртуальной или пластиковой карты и документа,

удостоверяющего личность держателя карты (паспорта). Билет без карты и паспорта считается недействительным.

3.1.2.8. Предоставление экскурсовода (научного сотрудника) для обслуживания потребителя услуги.

3.1.2.8.1. 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.

3.1.2.8.2. 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 проведение экскурсионного и лекционного обслуживания.

3.1.2.9. Взаимодействие потребителя со смотрителем для совершения действий с билетом осуществляется в установленном порядке.

3.1.2.9.1. Фактом, являющимся основанием для начала действия является предоставление билета смотрителю или заведующему структурным подразделением (научному сотруднику). Должностное лицо, ответственное за выполнение действия – музейный смотритель, подчиненный главному хранителю (заведующему структурным подразделением), либо заведующий структурным подразделением (научный сотрудник).

3.1.2.9.2. Смотритель или заведующий структурным подразделением (научный сотрудник) может отказать в предоставлении услуги в случае отсутствия билета, нарушении целостности билета, а в случае приобретения электронного билета – при неправильно выбранном структурном подразделении музея для посещения, вида услуги, категории (взрослый, детский).

3.1.2.9.3. Смотритель 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.

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

3.1.2.11. Предоставление услуги через средства массовой информации и информационной связи осуществляется автоматически в момент самостоятельного подключения потребителя к любой из выше перечисленных

в пункте 2.5.8. информационной сети и к официальному сайту МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей».

3.2. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

3.2.1. 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.

3.2.2. 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».

3.2.3. 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.

3.2.4. Порядок оформления, реализации и возврата билетов, экскурсионных путевок

3.2.4.1. 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.

3.2.4.2. 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.

3.2.4.3. Реализация билетов и экскурсионных путевок по цене, превышающей цену, указанную в билете или экскурсионной путевке, не допускается.

3.2.4.4. Реализация билетов и экскурсионных путевок осуществляется МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» самостоятельно и (или) уполномоченными ими физическими лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальными предпринимателями), юридическими лицами на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации с МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей», гражданами на основании гражданско-правовых договоров, заключенных с МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» (далее - уполномоченные лица).

3.2.4.5. МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» вправе разрешить уполномоченному лицу передавать по договору другому лицу права и обязанности по реализации билетов и экскурсионных путевок. Передача прав и обязанностей по указанному договору другому лицу осуществляется в соответствии с гражданским законодательством. При этом уполномоченное лицо несет ответственность за действия другого лица перед МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей».

3.2.4.6. Не допускается реализация иными, не указанными в предыдущих пунктах, лицами билетов и экскурсионных путевок (за исключением однократной продажи гражданином приобретенных им для использования в личных целях билета или экскурсионной путевки по цене, не превышающей цены, указанной в билете или экскурсионной путевке). Уполномоченное лицо и лицо, которому переданы по договору права и обязанности по реализации билетов и экскурсионных путевок, при реализации билетов и экскурсионных путевок вправе взимать плату за оказание покупателю сопутствующих услуг, если иное не предусмотрено договором, заключенным МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» с уполномоченным лицом. Факт оказания покупателю билета или экскурсионной путевки сопутствующих услуг должен

быть оформлен в соответствии с законодательством Российской Федерации с обязательной выдачей покупателю документа, подтверждающего оплату сопутствующих услуг. Общая стоимость сопутствующих услуг, оказываемых уполномоченным лицом или лицом, которому переданы по договору права и обязанности по реализации билетов и экскурсионных путевок покупателю билета или экскурсионной путевки, должна составлять менее 10 процентов цены, указанной в приобретенных билете или экскурсионной путевке, если иное не предусмотрено договором, заключенным МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» с уполномоченным лицом. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти утверждает порядок формирования и расчета общей стоимости сопутствующих услуг, оказываемых покупателю билета или экскурсионной путевки.

3.2.4.7. В случае отмены, замены либо переноса проводимого МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» мероприятия по его инициативе посетителю возмещается полная стоимость билета кассиром билетным МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет или экскурсионная путевка, если договором уполномоченного лица с МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета или экскурсионной путевки.

3.2.4.8. В случае отказа посетителя от посещения проводимого МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета или экскурсионной путевки посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

3.2.4.9. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» мероприятия, по причинам, не предусмотренным предыдущим пунктом настоящего положения, посетитель имеет право при возврате билета или экскурсионной путевки:

- не позднее, чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета или экскурсионной путевки;

- менее чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета или экскурсионной путевки;

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

Менее чем за три дня до дня проведения мероприятия МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» вправе не возвращать посетителю стоимость билета или экскурсионной путевки.

3.2.4.10. Билеты и экскурсионные путевки, реализованные МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов и экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки), по решению МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» могут не приниматься к возврату.

3.2.4.11. МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей», при возврате посетителем билета или экскурсионной путевки на проводимое МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» мероприятие, вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое, проводимое МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей», мероприятие, либо вернуть стоимость билета или экскурсионной путевки. Возврат посетителю стоимости билета или экскурсионной путевки осуществляется кассиром билетным МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» либо уполномоченным лицом, у которого были приобретены билет или экскурсионная путевка, если договором уполномоченного лица с МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению стоимости билета или экскурсионной путевки.

3.2.4.12. МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем, уполномоченным лицам сверх установленной МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» цены билета или экскурсионной путевки.

3.2.5 Порядок возврата средств после оплаты электронного заказа на сайте http://gelmusey.ru.

3.2.5.1. МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» осуществляет возврат денежных средств за приобретенные им билеты на мероприятие в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», действующего с 01.09.2019.

3.2.5.2. Для возврата средств после оплаты электронного заказа на сайте http://gelmusey.ru посетителю необходимо скачать с сайта бланк заявления, заполнить его и отправить прикрепленным вложением с адреса электронной почты, указанного при оформлении заказа, на адрес gelmusey@mail.ru не позднее, чем за 1 час до окончания работы МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» в день посещения по входному билету.

Важно:

- адрес электронной почты отправителя заявления должен совпадать с адресом электронной почты, указанным при формировании электронного заказа;

- денежные средства возвращаются только на банковскую карту, с которой была осуществлена оплата электронного заказа.

- частичная отмена заказа невозможна. Возврат производится только за все билеты, входящие в заказ.

3.2.5.3. При обращении о возврате для следующих типов билетов – групповая экскурсионная путевка, абонемент, лекция и других культурно-массовых и научно-просветительских мероприятий, возмещаемая стоимость билета будет зависеть от даты получения заявления о возврате. Если заявление о возврате получено:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия, покупателю будет возвращено 100 % его цены;
- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия – 50 % цены билета;
- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия – 30 % цены билета;
- менее, чем за 3 дня до начала мероприятия – возврат не осуществляется.

Для абонементов днем проведения мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия.

Временем получения заявления считается время поступления заявления на электронный адрес МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей».

3.2.5.4. Срок обработки запроса до 10 рабочих дней. После отправки средств МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» срок возврата средств зависит от банка.

3.2.5.5. При направлении заявления на возврат средств по электронной почте, необходимо отследить получение автоматического ответа от МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» о принятии заявления с адреса http://gelmusey.ru. Если же на почту отправителю сообщение не поступило, рекомендуется позвонить по телефону 8(86141)2-13-62 и попросить сотрудников МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» проверить получение заявления на возврат.

3.2.6. Порядок возврата средств после оплаты билета по «Пушкинской карте»:

- возврат билетов, оплаченных картой, осуществляется в соответствии с правилами возврата, указанных в пунктах 3.2.4.8 и 3.2.4.9;
- возврат стоимости билетов осуществляется только на карту, использованную при покупке билета. Баланс карты пополнится на сумму, которая была списана при покупке билета.

4. Контроль за выполнением регламента в МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»

4.1. Контроль за выполнением 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.

5. Ответственность за нарушение регламента предоставления муниципальной услуги

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

5.2. Меры ответственности за нарушение положений регламента:

- дисциплинарное взыскание;
- выговор.

Директор
МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» Н.Г. Гадзюк