Приложение к приказу
от 18.06.2018 г. № 96

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУК РО «Волгодонский эколого-исторический музей»
_____ И.В. Павлинок
«18» июня 2018 г.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной услуги
«Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций»
в государственном бюджетном учреждении культуры
Ростовской области
«Волгодонский эколого-исторический музей»

Раздел I. Общие положения

Административный регламент предоставления государственным бюджетным учреждением культуры Ростовской области «Волгодонский эколого-исторический музей» (далее по тексту - музей) государственной услуги «Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций» (далее по тексту – государственная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги и создания комфортных условий для ее получения.

Услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях) представляет собой публичный показ музейных предметов и музейных коллекций путем создания постоянных экспозиций и временных выставок.

Услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара) представляет собой публичный показ музейных предметов и музейных коллекций путем создания временных выставок в других учреждениях

1.Предмет регулирования административного регламента.

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

2. Получатели услуг.

2.1. Потребителями услуги, оказываемой исполнителем, могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляется всем гражданам РФ и других государств вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений, иных обстоятельств) (далее – потребители).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами музея.

3. Порядок информирования населения об услугах.

Музеем осуществляется своевременное информирование потребителя о предоставляемой государственной услуге.

3.1. Сведения о месте нахождения исполнителя государственной услуги – ГБУК РО «Волгодонский эколого-исторический музей»:

- почтовый адрес: 347360, Ростовская область, г. Волгодонск, ул. Ленина, д. 52;
- телефон (8639) 22-59-53, 22-45-82, телефон/факс 22-04-06; .
- адрес электронной почты:veim84@mail.ru

3.2. Адреса и телефоны, режим работы объектов музея, исполняющих государственную услугу:

- г. Волгодонск, ул. Ленина, д. 52, телефон (8639) 22-59-53, 22-45-82, ежедневно, с 9 до 18 часов, без выходных и перерыва;
- г. Волгодонск, ул. Ленина, д. 53, телефон (8639) 22-22-41, ежедневно, с 9 до 18 часов, без выходных и перерыва (при необходимости, в случаях, связанных с работой временных передвижных выставок, возможно изменение режима работы объекта учреждения без изменения продолжительности рабочего дня с 10 до 19 часов);
- г. Волгодонск, ул. Рабочая, д. 11, телефон (8639) 22-34-84, ежедневно, с 8 до 17 часов, без выходных и перерыва.

3.3. Адрес официального сайта музея: www.veimmuseum.ru .

3.4. Потребители могут получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги:

- по телефонам (8639) 22-59-53, 22-45-82, 22-22-41, 22-34-84;
- по письменным обращениям;
- по электронной почте: veim84@mail.ru;
- при личном обращении;
- на официальном сайте музея: www.veimmuseum.ru.

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

При обращении по телефону сотрудник музея:

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

Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут, разговор не должен продолжаться свыше 10 минут.

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

Информирование посетителей осуществляется посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

о порядке предоставления государственной услуги;

об адресах интернет-сайта министерства культуры Ростовской области; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», интернет-сайтов государственных музеев Ростовской области, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;

о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

3.5. Порядок, форма и место размещения информации.

Размещение информации о правилах предоставления государственной услуги осуществляется на официальном сайте музея www.veimmuseum.ru, на официальном сайте министерства культуры Ростовской области http://mkro.donland.ru, на официальном сайте муниципального образования «Город Волгодонск»: www.volgodonskgorod.ru, на портале «Донской туризм», на информационных стендах, расположенных на видном месте в общедоступной зоне на объектах музея.

На информационном стенде каждого объекта музея содержатся следующие сведения:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения, с указанием времени прекращения продажи билетов;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

перечень оказываемых Музеем услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

порядок предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций Музея отдельным категориям граждан;

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Музея, а также должностных лиц Музея.

- сведения о месте нахождения книги обращений ГБУК РО «Волгодонский эколого-исторический музей»;

- правила поведения в Музее;

- план эвакуации.

На вывеске у входа в Музей размещается следующая информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения;

информация об изменениях в режиме работы.

Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодические печатные издания, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

проводимых выставках, мероприятиях и т.д.

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях и выставках.

Раздел II. Стандарт предоставления государственной услуги

1. Наименование государственной услуги.

1.1. Государственная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

1.2. Услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций может предоставляться в следующих основных формах:

1.2.1. «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационаре):

организация и осуществление экскурсионного обслуживания потребителей услуги на стационарных экспозициях и временных выставках;

самостоятельное ознакомление потребителей услуги с постоянными экспозициями и временными выставками;

проведение научно-просветительских и культурно-массовых мероприятий для потребителей услуг в условиях стационарных экспозиций и временных выставок;

информационно-справочное и консультационное обслуживание потребителей услуги.

1.2.2. «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (вне стационара, путем создания временных выставок в других учреждениях):

организация и осуществление экскурсионного обслуживания потребителей услуги на временных выставках;

самостоятельное ознакомление потребителей услуги с временными выставками;

проведение научно-образовательных и культурно-массовых мероприятий для потребителей услуг на временных выставках;

информационно-справочное и консультационное обслуживание потребителей услуги.

2. Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего государственную услугу.

2.1. Государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области «Волгодонский эколого-исторический музей».

2.2. Музей не имеет права требовать от потребителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

3. Результат предоставления государственной услуги.

Конечными результатами предоставления государственной услуги являются:

- обеспечение потребителям доступа к музейным предметам и музейным коллекциям;
- посещение экспозиции, выставки, лекции, массового мероприятия;
- выполнение плановых показателей Музея: количество посетителей, экскурсий, лекций, выставок, доля экспонировавшихся музейных предметов в общем количестве музейных предметов основного фонда,
- осуществление просветительской и образовательной деятельности;
- учет мнений потребителей по предоставлению государственной услуги согласно книге отзывов и предложений и книге обращений, действующих в Музее.

4. Срок предоставления государственных услуг.

С момента оплаты входного билета, экскурсионной путевки в кассе Музея или оплаты стоимости оказания услуги по безналичному расчету, а также получения бесплатного входного билета на экспозиции музея при наличии льготы и предоставлении необходимых подтверждающих документов, заявитель имеет право:

- самостоятельно осматривать экспозиции и выставки - без ограничения времени, в пределах режима работы музея;
- воспользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием - 45 минут. Экскурсионная группа - не более 25 человек;
- посетить плановое музейное мероприятие – от 45 минут до 1 часа 30 минут;

5. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги (выполнения работы):

1) Конституция Российской Федерации;

2) Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;

3) Основы законодательства о культуре от 09.10.1992 года № 3612-1;

4) Федеральный закон от 15.01.1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

5) Федеральный закон от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

6) Федеральный закон от 26.05.1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

7) Федеральный закон от 24.07..1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

8) Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

9) Федеральный закон от 22.07.2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

10) Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

11) Федеральный закон от 30.12. 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

12) Федеральный закон от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

13) Федеральный закон от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

14) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

15) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

16) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 17.12.2015 № 3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»;

17) Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

18) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);

19) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 № 1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;

20) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

21) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

22) Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

23) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного

справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

24) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;

25) Областной закон Ростовской области от 22.10.2004 № 177-ЗС «О культуре»;

26) Постановление Правительства Ростовской области от 18.09. 2015 № 582 «О порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Ростовской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания;

27) Постановление Правительства Ростовской области от 06.12.2012 № 1068 «Об утверждении Концепции развития культуры Ростовской области на период до 2020 года»;

28) Постановление Правительства Ростовской области от 01.06.2012 № 469 (ред. от 19.02.2015) «О Порядке предоставления льгот на посещение организаций культуры»;

29) Устав ГБУК РО «Волгодонский эколого-исторический музей»;

30) Прейскурант цен на платные услуги ГБУК РО «Волгодонский эколого-исторический музей»;

31) Локальные нормативно-правовые акты Музея.

6. Порядок предоставления государственной услуги:

6.1. Для получения государственной услуги потребителю услуги необходимо приобрести билет (оплатить входную плату в кассе Музея) на посещение музейных экспозиций в рамках режима работы. Для льготных категорий предоставление государственной услуги осуществляется на основании льготного билета на право бесплатного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего отнесение его к льготной категории.

6.2. В соответствии с действующим законодательством - постановлением Правительства Ростовской области от 19.02.2015 № 118 «О внесении изменений в Постановление Правительства Ростовской области от 01.06.2012 № 469 (приложение № 1 «О порядке предоставления льгот на посещение организаций культуры»)», Федеральным законом № 102-ФЗ «О внесении изменения в статью 12 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», право на бесплатное посещение экспозиций ГБУК РО «Волгодонский эколого-исторический музей» предоставляется:

- гражданам, удостоенным званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющимся полными кавалерами ордена Славы - без ограничения количества посещений в пределах режима работы Музея;
- лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, один раз в месяц - в последнее воскресенье каждого месяца;
- лицам, не достигшим восемнадцати лет, один раз в месяц - в последнее воскресенье каждого месяца;
- членам многодетных семей один день в месяц – в последнее воскресенье каждого месяца.

6.3. Основанием для предоставления льготы на бесплатное посещение экспозиций Музея является предъявление следующих документов:

Гражданами, удостоенными званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющимися полными кавалерами ордена Славы:

- документ, удостоверяющий статус Героя или полного кавалера ордена Славы;
- документ, подтверждающий неполучение ежемесячной денежной выплаты в порядке, установленном действующим законодательством.

Обучающимся по основным профессиональным образовательным программам:
-студенческий билет или документ, подтверждающий обучение в образовательной организации или зачетная книжка;
- на коллективное посещение – письмо соответствующей образовательной организации с указанием фамилии, имени, отчества обучающихся, заверенное подписью руководителя и печатью образовательной организации.

Членам многодетных семей:
- свидетельство о рождении детей (трех и более);
- справка о составе семьи по месту регистрации родителей (я);
- справка об обучении (на детей старше 16 лет) или иной заменяющий документ, подтверждающий обучение детей до 18 лет.

Лицам, не достигшим восемнадцати лет:
- один из документов - свидетельство о рождении, паспорт, ученический билет или иной документ, его заменяющий;
- на коллективное посещение - письмо организации с указанием фамилии, имени и отчества лиц, не достигших восемнадцатилетнего возраста, заверенное подписью и печатью руководителя организации, где обучаются, временно проживают или воспитываются лица, не достигшие восемнадцатилетнего возраста.

6.5. Для юридических лиц предоставление услуги осуществляется на договорной основе с указанием даты и времени предоставления услуги путем оформления заявки на обслуживание организованной группы посетителей.

6.6. Регистрация экскурсионных посетителей осуществляется в результате подачи заявки в Музей. Заблаговременная подача заявки осуществляется по телефону, на официальном сайте Музея и по электронной почте. Максимальный срок ожидания в очереди для получения услуги определяется Музеем самостоятельно, исходя из следующих особенностей:

графика экскурсионного обслуживания (в случаях, если самостоятельное ознакомление с экспозициями не предусмотрено, либо имеются ранее поступившие заявки на организованное посещение);

продолжительности экскурсионного обслуживания с учетом интервала между группами, позволяющего обеспечить комфортное восприятие экскурсионного рассказа;

значительного количества посетителей в порядке очереди и исходя из пропускной способности Музея.

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

7.1. Основания для отказа в приеме заявки на предоставление государственной услуги отсутствуют.

Все заявки принимаются без отказа.

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

8.1. Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

отсутствие входного билета или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренной в договоре;

отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;

отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);

обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;

отсутствие договора - для юридического лица.

Отказ в предоставлении доступа к государственной услуге по иным основаниям не допускается.

8.2. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;

создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;

внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

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

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

10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги.

10.1. С заявителя не взимается иной платы, кроме платы за входной билет, экскурсионную путевку, в соответствии с утвержденным прейскурантом на услуги.

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

11.1. Размер платы, взимаемой с заявителя за предоставление государственной услуги, соответствует прейскуранту, утвержденному приказом по Музею.

11.2. Расчет платы утверждается приказом Музея на основании предельных цен на оказание услуг, относящихся к основным видам деятельности Музея.

11.3. Расчет предельных цен производится на основании расчетно-аналитической методики.

12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги.

12.1 Ожидание заявителем приема запроса на предоставление государственной услуги не превышает 15 минут.

13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме.

13.1. Письменный запрос или запрос заявителя по электронной почте регистрируется в установленном порядке согласно действующему законодательству.

13.2. О запросе по телефону принявший запрос сотрудник сообщает ответственному специалисту.

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

14.1. К объектам Музея обеспечен удобный и свободный подход для посетителей Музея и подъезд для производственных целей самого Музея и экскурсионных групп.

14.2. На объектах Музея имеются в наличии стандартные вывески с наименованием Музея и режимом его работы.

14.3. Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры, нормам охраны труда, обеспечиваются всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, системами охранно-пожарной и тревожной сигнализаций, видеонаблюдения, обеспечены запасными выходами и эвакуационными выходами, указателями о направлениях передвижения людей в здании, первичными средствами пожаротушения, системами вентиляции и кондиционирования воздуха, здания приспособлены для обслуживания инвалидов и маломобильных групп (имеется пандус при входе в здание и раздвижные пандусы для передвижения по лестничным пролетам внутри здания, кнопка вызова работника Музея).

14.4. На объектах Музея предусмотрены: входная зона (зона приема посетителей) с местом для подачи заявки и оплаты услуг, справочно-информационная зона с учетом места для ожидания посетителями начала экскурсии, экспозиционная зона, лекционная зона (конференц-зал), хранительская зона (фондохранилища), рабочая зона (кабинеты сотрудников, хозяйственно-подсобные, технические, санитарно-гигиенические помещения).

14.5. Кассы для оплаты услуг работают в течение времени работы Музея без перерыва на обед и прекращают работу за 30 минут до окончания работы Музея.

14.6. Выставочные залы оборудованы экспозиционно-выставочным оборудованием, специальными техническими устройствами и средствами, используемыми в процессе предоставления государственной услуги.

14.7. Рабочие места специалистов Музея оборудованы информационно-коммуникационными средствами (компьютеры в комплектации, принтеры, телефоны, точки доступа в Интернет, сканеры, копировальные аппараты, фотоаппараты и видеокамеры, современные программные средства), необходимыми для обеспечения всех видов деятельности Музея.

14.8. Для предоставления государственной услуги выделяются расходные материалы и канцелярские товары.

14.9. На объектах Музея имеются медицинские аптечки с годными к использованию медикаментами для оказания доврачебной помощи посетителям.

14.10. В помещениях Музея и на территории, прилегающей к Музею, запрещено курить.

14.11. Прилегающая к входу территория благоустроена (в том числе оборудована местами для отдыха посетителей и ожидания предоставления услуги) и озеленена, содержится в порядке; имеет освещение, в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

14.12. Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга являются безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала Музея.

Для потребителей услуги в процессе обслуживания созданы комфортные и безопасные для жизни и здоровья условия.

14.13. Музей располагает необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления услуги в полном объеме.

Каждый сотрудник из числа специалистов имеет образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, аттестован в установленном порядке, возможность проходить обучение на курсах повышения квалификации, посещать специализированные семинары, тренинги.

В профессиональной деятельности работники музея руководствуются кодексом профессиональной этики, придерживаются аккуратности, чистоты и опрятности внешнего вида. В основу взаимоотношений с потребителями положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения.

Специалисты музея, непосредственно взаимодействующие с посетителями музея, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

15. Показатели доступности и качества государственной услуги

15.1. Государственная услуга предоставляется всем гражданам РФ и других государств вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений, иных обстоятельств.

15.2. Предоставление государственной слуги производится 7 дней в неделю, в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и перерывов на обед.

15.2. Показателем качества государственных услуг является отсутствие жалоб на действия (бездействие) сотрудников Музея и степень соответствия полученной услуги запросу заявителя.

15.3. Информация о порядке предоставления государственной услуги доводится до заявителей государственной услуги следующими способами:

- путем размещения на информационных стендах в помещениях Музея, рекламных баннерах возле здания Музея, бегущих строках на фасаде здания Музея;

-должностными лицами Музея при личном обращении с использованием средств телефонной связи, посредством письменных ответов должностными лицами музея на письменные обращения получателей государственной услуги, в том числе по электронной почте;

- посредством размещения на официальном Интернет-сайте Министерства культуры Ростовской области;

- посредством размещения на официальном Интернет-сайте музея;

- посредством размещения в сети Интернет в АИС «Единое информационное пространство в сфере культуры», в социальных сетях, на портале «Донской туризм»;

- посредством размещения в средствах массовой информации.

15.4. Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

16. Иные требования.

16.1.Музей предоставляет государственную услугу в электронном виде. Доступ к публикациям предметов из коллекций Музея предоставлен:

- на официальном сайте министерства культуры Ростовской области:
http://mkro.donland.ru;

- на официальном сайте Музея: www.veimmuseum.ru;

- в залах Музея посредством цифровых фоторамок, сенсорных информационных киосков.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

1. Исчерпывающий перечень административных процедур.

1.1. Обращение заявителя за предоставлением государственной услуги.

1.2. Подача заявки на получение государственной услуги.

1.3.Приобретение (или получение) билета на предоставление государственной услуги.

1.4. Предоставление государственной услуги.

Перечень и последовательность действий при предоставлении государственной услуги отражена в блок-схеме по предоставлению государственной услуги, предусмотренной Приложением № 1 к настоящему Административному регламенту.

2. Описание административных процедур.

2.1. Обращение заявителя за предоставлением государственной услуги.

2.1.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является устное обращение заявителя, по электронной почте.

2.1.2. Обращение заявителя принимает ответственный специалист Музея – сотрудник научно-исторического отдела, кассир.

2.1.3. Заявитель может подать обращение:

- придя непосредственно в Музей;
- по телефону;
- по электронной почте.

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

При обращении заявитель получает в устной форме, по электронной почте справочную информацию о содержании государственной услуги, прейскуранте цен на платные услуги Музея, порядке предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций Музея отдельными лицами, правилами поведения в Музее.

Ожидание получения информации заявителем не может превышать 15 минут.

2.1.4. Решение принимается в соответствии с содержанием государственной услуги и графиком работы Музея.

2.1.5. Результатом административной процедуры является ответ на обращение заявителя.

2.2 Подача заявки на получение государственной услуги.

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

2.2.2. Заявку заявителя принимает ответственный специалист Музея – сотрудник научно-исторического отдела, кассир.

2.2.3. Заявка может быть подана:

- придя непосредственно в Музей в устной или письменной форме;
- по телефону;
- по электронной почте.

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

При подаче заявки заявитель получает в устной или письменной форме подтверждение о приеме заявки, справочную информацию о содержании государственной услуги, прейскуранте цен на платные услуги Музея, порядке

предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций музея отдельными лицами, правилами поведения в Музее и др.

Ожидание заявителем подтверждения о приеме заявки не может превышать 1 дня.

2.2.4. Решение принимается в соответствии с содержанием государственной услуги и графиком работы Музея.

2.2.5. Результатом административной процедуры является прием заявки.

2.2.6. Заявки на получение государственной услуги передаются в устной или письменной форме в научно-исторический отдел и в кассу Музея.

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

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

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

2.3.3. Заявитель, ознакомившись с правилами поведения в Музее, может приобрести (или получить) билет только в кассе Музея, оплатив его стоимость или предоставив, согласно порядку предоставления льгот на посещение организаций культуры, все необходимые документы для подтверждения льготы на бесплатное посещение экспозиций Музея..

Ожидание заявителем получения билета в кассе не может превышать 15 минут.

2.3.4. Решение принимается в соответствии с содержанием государственной услуги, графиком работы Музея, произведенной оплатой или предоставленными документами для получения льготы.

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

2.3.6. Результат продажи или выдачи билетов фиксируется в ежемесячных кассовых отчетах по корешкам использованных билетов.

2.4. Предоставление государственной услуги.

2.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является предъявление билета на предоставление государственной услуги ответственным сотрудникам Музея для получения государственной услуги.

2.4.2. Государственную услугу предоставляют ответственный специалист Музея – научный или старший научный сотрудник научно-исторического отдела, отдела природы и экологии, научно-фондового или научно – экспозиционного отделов, заведующие вышеназванными отделами согласно утвержденным директором Музея нормативам экскурсионной и лекционной работы Музея, музейный смотритель.

2.4.3. Содержание предоставления заявителю государственной услуги.

Заявитель по мере необходимости посещает гардероб, санитарные помещения музея.

Заявитель взаимодействует с музейным смотрителем, с научным или старшим научным сотрудником научно-исторического, научно-экспозиционного, научно-фондового отделов, отдела природы и экологии - для совершения действий с входным билетом в установленном порядке.

На основании билета заявитель может:

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

- пользоваться услугой по экскурсионному или лекционному обслуживанию в течение 45 минут в группе организованных посетителей в количестве не более 25 человек;

- посетить плановое музейное мероприятие продолжительностью от 45 минут до 1 часа 30 минут;

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

2.4.4. Решение принимается в соответствии с содержанием государственной услуги, графиком работы Музея, предъявленным входным билетом.

2.4.5. Результатом административной процедуры является получение заявителем государственной услуги.

2.4.6. Фиксация результата предоставления государственной услуги производится на основании ежедневных и ежемесячных кассовых отчетов по корешкам использованных билетов, в журналах «Учета билетов и экскурсионных путевок», «Учета экскурсий и лекций» Музея.

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

Межведомственные запросы для предоставления Музеем государственной услуги не предусмотрены.

4. Порядок осуществления в электронной форме следующих административных процедур.

Доступ заявителя к музейным предметам и музейным коллекциям в электронной форме осуществляется на официальном сайте министерства культуры Ростовской области: http://mkro.donland.ru, на официальном сайте Музея: www.veimmuseum.ru .

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

Информация о государственной услуге размещена на официальном сайте министерства культуры Ростовской области www.mkro.aaanet.ru, на официальном сайте Музея www.veimmuseum.ru.

К информации относятся следующие сведения:

- адрес, номер телефона, факса, адрес электронной почты администрации Музея;
- режим работы Музея;
- перечень оказываемых услуг;
- прейскурант цен по платным услугам ГБУК РО «Волгодонский эколого-исторический музей»;
- «Порядок предоставления льгот на посещение ГБУК РО «Волгодонский эколого-исторический музей».

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

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

4.3. Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги.

Выполнение запроса на предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется через сеть Интернет. Предоставление сведений заявителю о ходе выполнения запроса Музеем не предусмотрено.

4.4. Взаимодействие Музея с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, в том числе порядок и условия такого взаимодействия.

Взаимодействия Музея с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями не предусмотрено.

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

Результат предоставления государственной услуги в электронной форме заявитель получает через сеть Интернет на официальном сайте министерства культуры Ростовской области: http://mkro.donland.ru, на официальном сайте Музея: www.veimmuseum.ru.

4.6. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги.

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

Раздел IV. Формы контроля над предоставлением государственной услуги

1. Контроль за соблюдением предоставления полноты и качества государственной услуги исполнителями осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля.

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения плановых проверок деятельности Музея, предоставляющего государственную услугу (Приказ министерства культуры Ростовской области от 09.04.2018 № 23/01-01/189). Музей имеет документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система охватывает этапы планирования, период работы с потребителем государственной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система предусматривает проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (выполнения работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Ростовской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований стандарта качества и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

Внутренний контроль осуществляется директором Музея, его заместителем директора по научной работе и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом Музея.

Внешний контроль осуществляется министерством культуры Ростовской области, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Ростовской области.

Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления государственных услуг, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц

Музея, определенных административными процедурами, осуществляет директор Музея.

Текущий контроль над соблюдением последовательности действий по предоставлению государственной услуги и принятием решений осуществляется специалистом (заместителем директора по научной работе), ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

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

Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Музея, участвующими в предоставлении государственной услуги, положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Прослушивание представителями администрации Музея (директором Музея, заместителем директора по научной работе) научных работников и заведующих отделов Музея во время проведения каждой новой экскурсии или лекции является одной из форм контроля над полнотой и качеством предоставляемой государственной услуги.

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

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

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

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления государственных услуг устанавливается министерством культуры Ростовской области.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты министерства культуры Ростовской области.

Проверка осуществляется на основании приказа министра культуры Ростовской области.

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

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

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

Должностные лица Музея, уполномоченные принимать участие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления государственной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц Музея закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

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

Для осуществления контроля за предоставлением государственной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в Музей, в министерство культуры Ростовской области индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления государственной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, требований Административного регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

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

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

5. Порядок рассмотрения претензий получателя услуг.

Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

Музей предоставляет возможность выражения мнений получателя услуг о качестве оказанных услуг на своем официальном сайте в сети Интернет.

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

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

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

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

При отказе в предоставлении государственной услуги заявитель имеет право обратиться с обращением, жалобой, заявлением к директору Музея, в министерство культуры Ростовской области или обжаловать отказ в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

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

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

2. Предмет досудебного (внесудебного) порядка обжалования.

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

1) нарушение порядка принятия запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение порядка предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения.

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

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

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Музей. Жалобы на решения, принятые директором Музея, рассматриваются в министерстве культуры Ростовской области.

Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

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

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

6. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

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

- к директору Музея;
- в министерство культуры Ростовской области.

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

7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

Жалоба, поступившая в Музей или в министерство культуры Ростовской области, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Музея, должностного лица в приеме документов у заявителя в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

По результатам рассмотрения жалобы директор Музея или министерство культуры Ростовской области, принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

Директор ГБУК РО «Волгодонский эколого-исторический музей» И.В. Павлинок

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления государственной услуги

Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги



В предоставлении государственной услуги может быть отказано в следующих случаях:

- отсутствие у потребителя входного билета установленного образца, дающего право на получение государственной услуги;
- отсутствие предварительной заявки потребителя на предоставление государственной услуги;
– обращение за получением государственной услуги вне режима работы Музея;
– нарушение Инструкции Музея о пропускном режиме.