

Согласовано
Начальник МКУ
«Комитет по культуре,
молодежной и социальной
политике Александровского
района»
Максименко Е.Н.

10 марта 2021 г.



Утверждаю
Директор МБУК
«Александровский
художественно-
краеведческий музей»
Меньшикова О.И.

10 марта 2021 г.



**Административный регламент по предоставлению муниципальных
услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры
муниципального образования город Александров
«Александровский художественно-краеведческий музей»**

1. Общие положения

Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальных услуг (далее Регламент) разработан в целях повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги (далее – муниципальная услуга).

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

1.1. Наименование муниципальной услуги

- Муниципальная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

1.2. Перечень правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги по музейному обслуживанию осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации,
- Гражданским кодексом Российской Федерации,
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»,
- Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 06.04.2011) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»,

- постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»,

- Законом Владимирской области от 09.04.2002 № 31-ОЗ «О культуре»,

- Уставами и внутренними правовыми локальными актами муниципального бюджетного учреждения культуры «Александровский художественно-краеведческий музей».

1.3. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

1.3.1. Муниципальная услуга по музейному обслуживанию населения предоставляется Муниципальным бюджетным учреждением культуры муниципального образования город Александров «Александровский художественно-краеведческий музей».

1.3.2. Исполнителем муниципальной услуги по музейному обслуживанию населения является муниципальное бюджетное учреждение культуры «Александровский художественно-краеведческий музей», учредителем которого является администрация муниципального образования город Александров.

1.4. Результат предоставления муниципальной услуги

1.4.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение духовных потребностей населения в освоении культурных ценностей; изучение и сохранение культурного наследия Александровского района, отечественной и мировой культуры; образовательно-просветительская миссия; нравственно-эстетическое и патриотическое воспитание; обеспечение показа музейных предметов, музейных коллекций.

1.4.2. Юридическим фактом, с которого начинается исполнение муниципальной услуги, является обращение гражданина, юридического лица или группы граждан о предоставлении доступа к получению музейной услуги.

1.5. Потребители муниципальной услуги (описание заявителей)

1.5.1. Потребителями муниципальной услуги являются юридические лица и граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

2. Порядок предоставления муниципальной услуги

2.1. Условия предоставления муниципальной услуги

2.1.1. Муниципальная услуга оказывается как на бесплатной, так и на платной основе согласно приказу руководителя музея.

2.1.2. Освобождены от взимания входной платы (на основании регламентирующих документов: ст. 12 Федерального закона от 09.10.1992 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановления Правительства Российской Федерации от 12.11.1999. № 1242

«О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»),) следующие категории посетителей:

- участники и инвалиды Великой Отечественной войны; солдаты, сержанты и старшины срочной службы Российских Вооруженных сил; дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в детских домах, школах-интернатах; дети-инвалиды; дети дошкольного возраста; инвалиды труда I и II групп; воины-интернационалисты; престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах для инвалидов и престарелых; сопровождающий инвалида (группу инвалидов) сурдо-переводчик и тифлосурдопереводчик;

- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- Полные Кавалеры Ордена Славы;
- бывшие узники фашистских концлагерей;
- репрессированные граждане;
- сотрудники музеев;
- члены международного Совета музеев (ИКОМ);

- лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музея один раз в месяц в установленные администрацией музея дни на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музея лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

- студенты высших учебных заведений, дети из многодетных семей в сопровождении родителя (родителей) имеют право на бесплатное посещение музея один раз в месяц в установленные администрацией музея дни.

Обслуживание льготных категорий посетителей осуществляется при условии предъявления документа подтверждающего льготу.

2.1.3. В целях обеспечения условий доступности для инвалидов муниципальной услуги на территории музея оказывается:

- беспрепятственный вход инвалидов в музей и выход из него;
- возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории музея;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории музея;
- допуск в музей сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- оказание должностными лицами музея иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.1.4. В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте музея обеспечивается беспрепятственное пользование информацией о музее.

2.2. Организация места предоставления муниципальной услуги

2.2.1. МБУК «Александровский художественно-краеведческий музей» располагается по адресу: Владимирская область, г. Александров, ул. Советская, д. 16, ул. Советская, д. 5.

Телефоны: 2-50-78, 2-13-82, 2-43-89.

Адрес электронной почты: artmususadba@mail.ru

График работы с 10-00 до 18-00 без перерыва, выходной: понедельник, вторник.

2.2.2. В музее в удобном для обозрения месте на информационном стенде размещаются:

- перечень оказываемых услуг с указанием условий предоставления, цен и наличия льгот;
- правила поведения в музее, информация о номерах телефонов музея, схема расположения помещений музея (поэтажные планы);
- перечень действующих и планируемых выставок, информация о режиме работы музея;
- книга отзывов.

2.2.3. Обязательное наличие стандартной вывески с наименованием музея и вывеской с режимом работы учреждения.

2.2.4. Визуальная, текстовая информация размещается на стендах в форме информационных листов формата А4.

2.2.5. Помещения муниципального музея отвечают требованиям государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов и требованиям пожарной безопасности.

2.2.6. Музей обеспечен выставочными площадями для экспонирования музейных предметов, музейных коллекций.

2.2.7. Музей имеет помещения для размещения экспозиций и выставок, помещения для проведения конференций и семинаров, помещение фондохранилищ, а также туалеты общего пользования.

2.3. Информационное обеспечение получателей муниципальной услуги при обращении за оказанием муниципальной услуги и в ходе получения муниципальной услуги

2.3.1. Получение информации по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляется посредством:

- телефонной связи;
- публикации в средствах массовой информации;
- аннотаций выставок и экспозиций,
- размещения информации на официальном сайте музея и в социальных сетях.

2.4. Требования к взаимодействию исполнителя и получателя муниципальной услуги

2.4.1. Персонал музея (в том числе технический) обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей, либо должен указать на тех сотрудников музея, которые могли бы помочь посетителю в ответе на его вопрос. При оказании услуг работники музея должны проявлять к посетителям максимальную вежливость, внимание, терпение.

2.4.2. Время ожидания начала экскурсии посетителем, приобретшим билет на посещение музея, не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете, или 30 минут с момента предъявления билета сотруднику музея, если билет не содержит точного указания на время начала экскурсии;

2.4.3. Продолжительность экскурсионного обслуживания составляет 30 - 45 минут.

2.4.4. Экскурсовод должен дать ответы на дополнительные вопросы посетителей, возникающие в ходе проведения экскурсии или осмотра экспозиции (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

2.5. Обеспечение доступа к получению муниципальной услуги

2.5.1. Доступ посетителей к муниципальной услуге обеспечивается предложением музейной услуги в следующих формах: организация экспозиций, организация выставок (стационарных и внестационарных или передвижных), экскурсионное обслуживание, лекционное обслуживание, проведение конференций, фестивалей, культурно-просветительных мероприятий, других форм просветительной работы, а также справочные, информационные и рекламно-маркетинговые услуги, другие виды досуговых и сервисных услуг в сфере культуры и смежных отраслях.

2.5.2. Основанием для получения муниципальной услуги является входной билет (абонемент), заказанная предварительно экскурсия по договору на посещение музея. В билете должна быть указана цена. В случае если в билете указана дата посещения, посещение в другие даты по данному билету не допускается.

2.6. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги

2.6.1. В оказании муниципальной услуги может быть отказано в следующих случаях:

- отсутствие билета (абонемента), дающего право на получение муниципальной услуги в день обращения;

- если посетитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды исходит резкий неприятный запах; одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) одежды других участников мероприятия; музейных экспонатов;

- если посетитель проносит с собой алкогольные напитки, оружие, огнеопасные, взрывчатые, пахучие вещества, колющие и режущие предметы, крупногабаритные свертки и сумки, стеклянную посуду и иные предметы, мешающие просмотру; создающие угрозу функционирования музея и посетителям;

- ликвидация учреждения.

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

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;

- производство реставрационных работ;

- если с данной коллекцией или предметом по заявленной теме работает научный сотрудник музея.

Ограничение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям из соображений цензуры не допускается.

Право первой научной публикации принадлежит музею.

Подробные правила доступа и работы с музейными предметами регламентируются внутренними локальными актами музея.

3. Административные процедуры при предоставлении муниципальной услуги

3.1. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги

Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

3.1.1. При экскурсионном и индивидуальном музейном обслуживании:

1) посетитель (группа посетителей), ознакомившись с возможностями доступа к музейным предметам, музейным коллекциям, совершает осмотр экспозиций в сопровождении экскурсовода или смотрителя;

2) посетитель (группа посетителей) оплачивает выбранную форму муниципальной услуги и получает на руки билет (билеты). Если посетитель (группа посетителей) обладает льготами, то при предъявлении документов, подтверждающих льготу, работник музея выдаёт посетителю (посетителям) нулевой билет;

3) по окончании осмотра, посетитель может задать свои вопросы экскурсоводу.

3.1.2. При обеспечении доступа к музейному собранию в форме культурно-массовых, просветительных и научных мероприятий последовательность действий следующая:

1) как правило, посетитель знает, на какое мероприятие он приглашён или в каком мероприятии принимает участие;

2) если это презентация выставки, книги, литературно-музыкальный вечер, концерт и т.д. то сотрудники музея провожают посетителя до зала, в котором проходит мероприятие;

3) если это конкурс, фестиваль, научные чтения или конференция то сотрудники музея регистрируют посетителей и провожают в зал, в котором проходит мероприятие;

4) если любое из вышеперечисленных мероприятий – платное, то посетитель оплачивает стоимость входного билета (может отличаться от стоимости билета в музей) и проходит в сопровождении сотрудника музея до зала, в котором проходит мероприятие;

5) по окончании мероприятия, музейный работник сопровождает посетителя к выходу.

3.1.3. При обеспечении доступа к музейному собранию в форме справочного и информационного обслуживания последовательность действий следующая:

1) посетитель заранее звонит в музей или любым иным доступным для него способом запрашивает о наличии нужной информации, далее делает заявку в письменном виде на имя директора музея, в которой указывает цель и использование полученной информации;

2) если музей располагает нужной посетителю информацией, то до посетителя доносятся сроки её получения и он знакомится с прейскурантом цен на данную услугу;

3) посетитель работает по заявленной теме только в присутствии музейного сотрудника, в специально оборудованном месте, либо сотрудник музея подбирает, систематизирует и анализирует нужную посетителю информацию и предоставляет ее в электронном или копийном виде;

4) по окончании работы посетитель оплачивает стоимость справочно-информационного обслуживания, согласно прейскуранту;

5) если общение посетителя (заказчика информации) и музейного сотрудника происходит в письменной форме, то интересующая заказчика информация высылается в удобном для него виде после оплаты по прейскуранту.

4. Порядок и формы контроля исполнения муниципальной услуги

4.1. Порядок и формы контроля исполнения муниципальной услуги

4.1.1. Внутренний контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем музея.

4.1.2. Внешний контроль соблюдения и исполнения специалистами музея положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется МКУ «Комитет по культуре, молодежной и социальной политике Александровского района».

4.1.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению посетителя.

4.2. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия) принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги

4.2.1. Руководитель музея организует работу по оказанию муниципальной услуги, определяя должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль их исполнения, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

4.2.2. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.3. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5. Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги

Заявители (Посетители) вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, решения, принятые в ходе оказания муниципальной услуги, в судебном порядке.

5.1. Посетители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу), в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуется директором музея.

5.2. Обращение (жалоба) подается в письменной форме и должно содержать:

- при подаче обращения физическим лицом фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) физического лица, его место жительства или пребывания; при подаче обращения юридическим лицом его наименование, адрес;

- наименование органа и (или) должности и (или) фамилию, имя и отчество (последнее при наличии) специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

Обращение подписывается подавшим его физическим лицом или руководителем (заместителем руководителя) юридического лица.

5.3. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения.

Письменный ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.4. Обращение не рассматривается в случае:

- отсутствия в обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- отсутствия в обращении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну;

- если в нем содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

5.5. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципального музея, принимаемые (осуществляемые) в ходе оказания

муниципальной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

5.6. Заявители (Посетители) вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц муниципального музея и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

5.7. В случае обжалования действия (бездействия) должностного лица в судебном порядке, Посетитель подает заявление в суд.