



Утверждаю
Директор МБУК
«Далматовский краеведческий
музей им. А.Н. Зырянова»
Е.Н. Обоскалова

Приказ № 54 от «28» 12 2024г.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Далматовский краеведческий музей им. А.Н. Зырянова»
по предоставлению муниципальной услуги
"Обеспечение доступа населения к музейному фонду
(изучение и публичное представление культурных ценностей)"

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий административный регламент по осуществлению доступа населения к фондам музея (далее Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям.

1.2. Наименование муниципальной услуги:

- «Обеспечение доступа населения к музейному фонду (изучение и публичное представление культурных ценностей)».

1.3. В настоящем Административном регламенте используются следующие понятия и термины:

- **культурные ценности** – предметы религиозного или светского характера, имеющие значение для истории и культуры и относящиеся к категориям, определенным в статье 7 Закона Российской Федерации «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;

- **музейный предмет** – культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества её 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;

- **музейный фонд** – совокупность постоянно находящихся на территории Российской Федерации музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных настоящим Федеральным Законом;

- **музей** – некоммерческое учреждение культуры, созданное для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций;

- **хранение** – один из основных видов деятельности музея, предполагающий создание материальных и юридических условий, при которых обеспечивается сохранность музейного предмета и музейной коллекции;

- **публикация** – одна из основных форм деятельности музея, предполагающая все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей;

- **экспозиция** – часть музейного собрания, выставленная на обозрение в соответствии с научным планом и художественной композицией;

- **выставка** - временная музейная экспозиция, дополняющая основную экспозицию и позволяющая более полно раскрыть направления деятельности музея.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Потребителями муниципальной услуги (категория заявителей) являются юридические и физические лица, граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

2.2. Для ряда категорий посетителей осуществляется внестационарный доступ к музейным предметам и коллекциям в виде выездных тематических занятий и лекций и организации передвижных выставок:

- воспитанники детских дошкольных учреждений города Далматово;
- учащиеся школ города Далматово и Далматовского муниципального округа;
- воспитанники детского дома,
- подростки, отдыхающие в летних лагерях, на площадках;

2.3. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является Управление по делам образования, культуры, молодёжи и спорта администрации Далматовского муниципального округа. Исполнителем муниципальной услуги по музейному обслуживанию населения является муниципальное бюджетное учреждение культуры «Далматовский краеведческий музей им. А.Н.Зырянова», учредителем которого является администрация Далматовского муниципального округа.

2.4. Правовое основание для предоставления муниципальной услуги по музейному обслуживанию населения осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 22.08.2004 N 122-ФЗ (ред. от 27.12.2009) "О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием Федеральных законов "О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" и "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".
- Федеральным законом «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» № 54-ФЗ от 26. 05. 96 г.;
- «Положением о музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации», утвержденном Постановлением Правительства Российской Федерации № 179 от 12. 02. 98 г.;
- законом Курганской области от 29.06.1999г. №229 «О культурной деятельности на территории Курганской области»;
- Уставом Далматовского муниципального округа;
- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Далматовский краеведческий музей им. А.Н.Зырянова»;
- Положением о предоставлении платных услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Далматовский краеведческий музей им. А.Н. Зырянова» Приказ №12 от 09.01.2024г. (Прейскурант).

2.5. Юридическим фактом, с которого начинается исполнение муниципальной услуги, является обращение гражданина (заявителя) или группы граждан (заявителей) к

директору, к главному хранителю фондов, заведующей сектором учёта, методисту, экскурсоводам МБУК «Далматовский краеведческий музей им. А.Н. Зырянова» о предоставлении доступа к музейным фондам.

2.6. Перечень и виды документов необходимых для получения услуги:

- билет (абонемент) на посещение музея, приобретенный в кассе музея. В билете должна быть указана цена. В случае, если в билете указана дата посещения, посещение музея в другие даты по данному билету не допускается.
- документ, удостоверяющий право посетителя на льготы, действующие на момент посещения музея.

2.7. Для получения муниципальной услуги все документы должны быть представлены в оригинале. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, должны быть предоставлены при личном обращении заявителя;

2.8. Заявители, предоставившие документы, указанные в п. 2.6 настоящего регламента, для получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются:

- о сроках предоставления муниципальной услуги;
- о порядке получения результатов.

2.9. 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;

2.10. Продолжительность экскурсионного обслуживания составляет 30 - 45 минут, экскурсионная группа должна быть не более 25 человек. Экскурсовод должен дать ответы на все дополнительные вопросы посетителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии). Индивидуальное посещение проводится в течение рабочего дня музея в соответствии с его графиком работы.

2.11. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение доступа к музейному фонду, вне зависимости от его формы, либо мотивированный отказ в доступе к музейному фонду.

Доступ посетителей к музейному фонду обеспечивается в следующих формах:

- индивидуальные и экскурсионные посещения;
- лекции;
- массовые мероприятия;
- информационно-справочные виды обслуживания, связанные с сохранением народных традиций, духовной и материальной культуры.

2.12. Доступ к музейным предметам и музейным коллекциям приостанавливается (ограничивается) директором, главным хранителем, заведующей сектором по следующим причинам:

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;
- производство реставрационных работ;
- нахождение музейного предмета в хранилище (депозитарии) музея.

2.13. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- нарушение правил поведения в помещениях музейного типа;
- нахождение гражданина в одежде, имеющей выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и одежды других посетителей;
- осуществление незаконных, противоправных и общественно опасных действий, а также действия, которые могут повлечь причинение ущерба имуществу учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и имуществу окружающих лиц.

2.14. Муниципальная услуга оказывается на платной основе согласно прейскуранту, утверждённому Приказом директора МБУК «Далматовский краеведческий музей им. А.Н. Зырянова» №12 от 09.01.2024г. (копия прилагается)

2.15. Категории граждан, имеющих право на льготное посещение музея:

- Герои Советского Союза, герои Российской Федерации, полные кавалеры Орденов Славы;
- инвалиды, имеющие I и II группу инвалидности, инвалиды с детства;
- участники Великой Отечественной войны;
- дети до 16 лет, дети-сироты, дети из многодетных семей;
- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;
- участники спец.операций, мобилизованные граждане и их семьи;
- сотрудники музеев;
- сопровождающие группы детей (в расчёте 1 сопровождающий на 10 детей).

2.16.Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Далматовский краеведческий музей им. А.Н.Зырянова» располагается по адресу: 641730, Курганская область, г. Далматово, ул. Энгельса, д.7.

2.17.Музей находится в транспортной доступности населению и имеет стандартные вывески с наименованием музея и указанием режима работы учреждения. Визуальная, текстовая информация (афиши, объявления) размещается на стендах в форме информационных листов формата А 4.

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

- Экспозиционно-выставочные помещения имеют достаточную площадь, соответствуют нормам освещенности, температурно-влажностного режима, оснащены техническими средствами и оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены услугами вневедомственной охраны и средствами пожарной безопасности.
- Музей обеспечен площадями для хранения музейного фонда.
- В музее оборудованы помещения фондохранилища, залы для размещения экспозиций и выставок, помещения для проведения конференций и семинаров, а также касса и туалеты общего пользования.

- Отделы музея частично оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами (увлажнители воздуха, видео и аудио аппаратура, мультимедийные проекторы, экраны, ПК), отвечающими современным техническим требованиям.

2.19.Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством:

- телефонной связи;
- публикации в средствах массовой информации;
- официального сайта: <https://далматовский-музей.рф/uslugi/>
- электронной почты: muzeid_dalmatovo@mail.ru
- информационных стендов в фойе музея.

2.20.Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги и стоимости муниципальной услуги:

Почтовый адрес: 641730, Курганская область, г. Далматово, ул. Энгельса, д.7.

Тел. 8(35252) 3-65-24 ,

e-mail: muzeid_dalmatovo@mail.ru

График работы для посетителей:

Осенний, зимний, весенний периоды:

понедельник - пятница с 8.00 до 17.00,
обед с 12.00 до 13.00
суббота - выходной день
воскресенье с 11.00 до 15.00

Летний период: понедельник - пятница с 8.00 до 17.00
суббота - выходной день
воскресенье с 11.00 до 15.00

2.21. В фойе музея находится информационный стенд, на котором размещаются:

- полное наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу;

- перечень оказываемых муниципальных услуг с указанием условий предоставления, цен и наличия льгот;
- правила поведения в музее, информация о номере телефона музея;
- перечень действующих выставок, информация о режиме работы музея;
- книга отзывов;
- ФИО директора.

2.22. Для ожидания приема посетителям отводится специальное место, оборудованное:

- стульями, банкетками;
- столами (стойками) для возможности оформления документов;
- информационным стендом.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для посетителей музея и оптимальным условиям работы специалистов.

2.23. Помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с посетителями организовано в виде отдельных рабочих мест для ведущих прием специалистов, оборудованное:

- персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных;
- столом и стульями.

2.24. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- дни и часы работы музея (приема посетителей);
- число экскурсий (экскурсионных посещений), лекций, массовых мероприятий;
- количество посетителей;
- количество жалоб, поступивших на организацию;
- количество поступивших жалоб в адрес должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
- количество мероприятий проведенных работниками учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:
 - экскурсии;
 - лекции;
 - выставки;
 - культурно-массовые мероприятия.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ИХ ВЫПОЛНЕНИЮ

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- обращение посетителя (группы посетителей);
- мотивированный отказ (в связи с п.2.14) или предоставление муниципальной услуги;
- при экскурсионном и индивидуальном музейном обслуживании посетитель (группа посетителей), ознакомившись с возможностями доступа к музейному фонду на доске объявлений в фойе музея или у кассира, выбирает наиболее удобный и выгодный для него вид: индивидуальный осмотр экспозиций и выставок при наличии смотрителей в залах музея или в сопровождении экскурсовода;
- посетитель (группа посетителей) оплачивает выбранную форму муниципальной услуги в кассу, согласно прейскуранту и получает на руки билет (билеты). Если посетитель (группа посетителей) обладает льготами, то при предъявлении документов, подтверждающих льготу, кассир выдаёт посетителю (посетителям) нулевой билет;
- в кассу также предварительно оплачивается фото- и видеосъемка в залах музея;
- верхнюю одежду, объёмные сумки, пакеты, зонт посетитель оставляет в гардеробе;
- если посетитель (группа посетителей) выбрал индивидуальный осмотр музея, то он (они) сразу же после покупки билета приступает к осмотру экспозиций;
- если посетитель (группа посетителей) выбрал осмотр музея в сопровождении экскурсовода, то осматривает весь музей в его сопровождении;

- по окончании осмотра, посетитель может задать свои вопросы экскурсоводу, смотрителю залов или сотрудникам музея.

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

- посетитель приходит на мероприятие по приглашению;

- если это презентация выставки, книги, литературно-музыкальный вечер, концерт и т.д. то смотрители залов или музейные сотрудники провожают посетителя до зала, в котором проходит мероприятие;

- если это конкурс, фестиваль, научные чтения или конференция, то в фойе музея посетителей регистрируют и также провожают до зала, в котором проходит мероприятие;

- если любое из вышеперечисленных мероприятий платное, то посетитель оплачивает стоимость входного билета в соответствии с прейскурантом и проходит в сопровождении сотрудника музея до зала, в котором проходит мероприятие;

- по окончании мероприятия, посетитель в сопровождении музейного смотрителя спускается в фойе, одевается и уходит.

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

- посетитель заранее лично звонит в музей или отправляет запрос о наличии нужной информации по почте (электронной почте); (Приложение 2)

- если музей располагает нужной посетителю информацией, то посетитель договаривается с сотрудниками музея о возможностях и сроках её получения и знакомится с прейскурантом музея;

- затем посетитель самостоятельно работает с предоставленной информацией, или сотрудник музея подбирает, систематизирует и анализирует нужную посетителю информацию;

- если общение посетителя (заказчика информации) и музейного сотрудника происходит в письменной форме, то интересующая заказчика информация передается ему лично в печатном виде или посылается по почте (электронной почте).

3.4. Фиксация предоставления услуги.

- сведения об оказании услуги фиксируются в журнале учета мероприятий и экскурсий.

Получатель услуги может оставить в книге отзывов учреждения свои отзывы о предоставлении услуги.

4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами МБУК «Далматовский краеведческий музей им. А.Н.Зырянова» положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется: Управлением по делам образования, культуры, молодёжи и спорта», директором и специалистами МБУК «Далматовский краеведческий музей им. А.Н.Зырянова».

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

4.3. Директор и специалисты МБУК «Далматовский краеведческий музей им. А.Н.Зырянова» на своем уровне организуют работу по предоставлению муниципальной услуги, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению несут персональную ответственность за соблюдение законности при предоставлении муниципальной услуги.

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

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Заявители (Посетители) вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц МБУК «Далматовский краеведческий музей им. А.Н.Зырянова», решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

5.1. Посетители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу) на действия (бездействие) сотрудника музея – директору МБУК «Далматовский краеведческий музей им. А.Н.Зырянова», руководителю Управления по делам образования, культуры, молодёжи и спорта, курирующему данное направление деятельности. (Приложение № 3)

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 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если по обращению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 рабочих дней. О продлении срока рассмотрения обращения автор обращения уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.4. Обращение (жалоба) не рассматривается в случае:

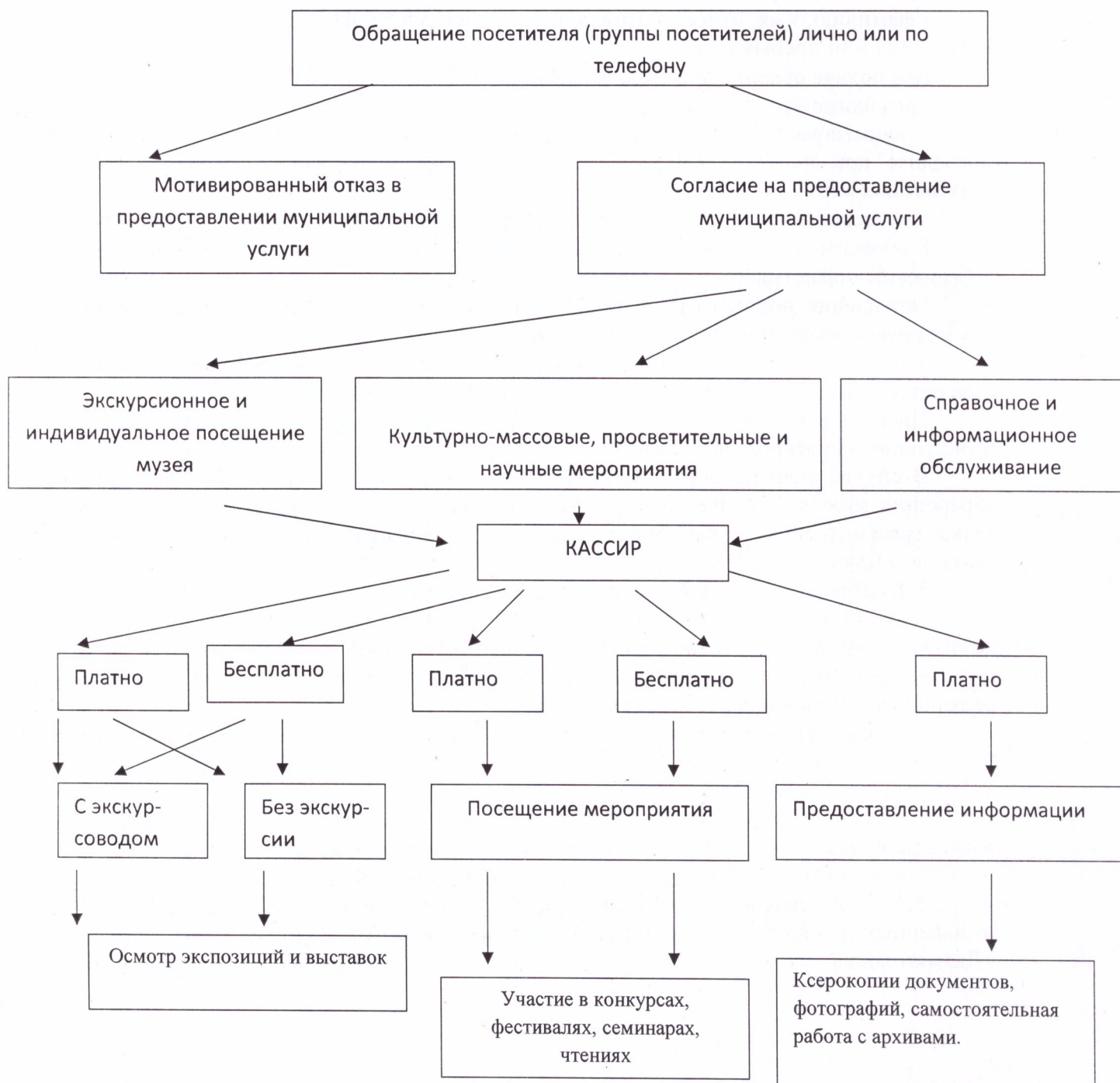
- отсутствия в обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- отсутствия в обращении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не 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 МБУК «Далматовский краеведческий музей им. А.Н. Зырянова», принимаемые

(осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

Приложение 1
к административному регламенту
"Обеспечение доступа населения к музейному фонду
(изучение и публичное предоставление культурных ценностей)"

Блок – схема
по предоставлению муниципальной услуги
"Обеспечение доступа населения к музейному фонду
(изучение и публичное предоставление культурных ценностей)"



Приложение 2
к административному регламенту
"Обеспечение доступа населения к музейному фонду
(изучение и публичное предоставление культурных ценностей)"

Образец формы запроса

Директору МБУК «Далматовский
краеведческий музей им. А.Н. Зырянова»

Запрос
для работы с музейными документами
и экспонатами музейного фонда

Прошу выдать на имя _____

Место работы (учебы) _____

Должность _____

Место жительства _____

Конт. тел. _____

Тема исследования _____

1.просмотр документальных материалов _____

(список материалов)

2.копирование

(название документов)

3. посещение экспозиции _____

(раздел экспозиции)

4.фотографирование

(список экспонатов)

Срок выполнения запроса - один месяц.

ФИО дающего запрос, подпись _____

Дата подачи запроса

Приложение № 3
к административному регламенту
"Обеспечение доступа населения к музейному фонду
(изучение и публичное предоставление культурных ценностей)"

Форма письменной жалобы

Руководителю Управления
по делам образования, культуры,
молодёжи и спорта администрации
Далматовского муниципального округа

(Ф.И.О. гражданина, адрес проживания)

ЖАЛОБА

На _____
(Решение, действие (бездействие) которого обжалуется),

Суть жалобы: _____

(краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействий) с указанием оснований, по которым лицо, подающее жалобу,
не согласно с принятым решением, действием, бездействием)

Перечень прилагаемых документов: _____

подпись

контактный телефон

« ____ » _____ г.