



Порядок предоставления услуги

«Организация публичного доступа к информации, культурным ценностям, мероприятиям досугового и просветительского, образовательного характера БУК и ДО Удмуртской Республики «Музейно-выставочный комплекс стрелкового оружия имени М.Т. Калашникова»

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан в целях повышения качества услуги по организации публичного доступа к информации, культурным ценностям, мероприятиям досугового и просветительского характера в Музейно-выставочном комплексе стрелкового оружия имени М.Т. Калашникова и определяет порядок, сроки и последовательность действий Музея при осуществлении полномочий по предоставлению услуги.

1.1.2. Порядком устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за услугой, ее оформление и регистрацию, получение услуги, оценку качества услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей услуги.

1.2. Содержание услуги включает в себя организацию постоянных и временных экспозиций, выставок музейных ценностей, в том числе выездных, а также организацию мероприятий образовательно-просветительской направленности (тематических мероприятий, лекций, занятий, кинолекториев и т.п.)

1.2.1. Понятия и термины, используемые в данном порядке, относящиеся к содержанию услуги:

Музей - некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций.

Музейный предмет - культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее 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 Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации».

Публикация – представление обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей.

1.3. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Конституцией Удмуртской республики;
- Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле Российской Федерации»;
- Приказом Министерства культуры СССР от 17 июля 1985 г. № 290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
- Федеральным законом от 21 октября 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральным законом от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;
- Федеральным законом от 13 декабря 1996 г. № 150-ФЗ «Об оружии»;
- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273 – ФЗ «Об образовании»;
- Распоряжением Правительства Удмуртской Республики от 25 марта 2013 г. № 191-р «Об утверждении Плана мероприятий («дорожная карта») «Изменения, направленные на повышение эффективности сферы культуры в Удмуртской Республике»;
- Распоряжением Правительства Удмуртской Республики от 11 августа 2014 г. № 565-р «Об утверждении отраслевых перечней государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых)

государственными учреждениями Удмуртской Республики в сфере культуры и в сфере массовой информации»;

-Постановлением Правительства Удмуртской Республики от 5 ноября 2014 г. № 412 «Об утверждении требований качества государственных услуг, оказываемых в сфере культуры»;

-Приказом Министерства культуры, печати и информации Удмуртской Республики от 18 ноября 2014 г. № 01/01-05/453 «Об утверждении Ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями Удмуртской Республики в сфере культуры в качестве основных видов деятельности»;

-Приказом Министерства культуры, печати и информации Удмуртской Республики от 8 октября 2014 г. № 01/01-05/397 «Об утверждении Порядка предоставления льгот отдельным категориям граждан при посещении ими платных мероприятий, организуемых государственными учреждениями культуры, подведомственными Министерству культуры, печати информации Удмуртской Республики»;

-Уставом БУК и ДО УР «Музейно-выставочный комплекс стрелкового оружия имени М.Т. Калашникова»;

-Приказом БУК и ДО УР «Музейно-выставочный комплекс стрелкового оружия имени М.Т. Калашникова» от 18 ноября 2014 г. №149/01-03 «О Порядке предоставления льгот отдельным категориям граждан и об учете потребителей государственных услуг»;

-Инструкцией по организации пропускного и внутри объектового режимов в БУК и ДО УР «Музейно-выставочный комплекс стрелкового оружия им. М.Т. Калашникова»

1.4. Получателями услуги являются физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения услуги.

2. Требования к порядку предоставления услуги

2.1. Информирование по процедуре предоставления услуги производится:

- на официальном сайте музея: www.museum-mtk.ru;
- по электронной почте: museum-mtk@mail.ru;
- на официальной странице музея ВКонтакте;
- по телефону: (3412) 51-34-52;
- посредством личного обращения в музей;
- на информационном стенде в фойе музея.

2.1.1. На официальном сайте музея размещается следующая информация:

- место нахождения музея;
- номер справочного телефона музея;
- адрес электронной почты;
- режим работы музея;
- порядок предоставления настоящей услуги.

2.1.2. При информировании по процедуре предоставления услуги по обращениям, направленным по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 3-х рабочих дней с момента поступления запроса.

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей должностные лица и специалисты музея информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании музея и отдела, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресуется на другое должностное лицо или же заявителю сообщается телефонный номер, по которому он может получить необходимую информацию.

Консультации (справки) по вопросам предоставления услуги осуществляются научными сотрудниками музея при личном обращении и посредством телефона, электронной почты.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;
- состав фондов музея и наличие выставок в музее, как работающих на данный момент, так и планируемых;
- проведение экскурсий, лекций, мероприятий;
- правила посещения музея.

2.1.4. Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами музея на рабочем месте в соответствии с графиком работы музея. При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы.

2.1.5. Информация, размещаемая на информационном стенде в фойе музея, содержит дату размещения, подпись директора (заместителя директора) музея. На стенде размещается следующая информация:

- место нахождения музея;
- номер справочного телефона музея;
- адрес электронной почты музея;
- режим работы музея;
- порядок предоставления настоящей услуги;
- имя, отчество, должность специалиста, ответственного за информирование.

2.2. Сроки предоставления услуги:

2.2.1. В зависимости от пожеланий получателей услуги и режима работы музея, услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный получателем услуги по согласованию с должностным лицом музея.

2.3. Условия предоставления услуги:

2.3.1. Предоставление услуги может осуществляться как на платной, так и на бесплатной основе. В случае если услуга предоставляется на платной основе, размер платы устанавливается музеем в соответствии с действующим законодательством.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1. В случае, если мероприятие проводится музеем на платной основе, для получения доступа к услуге необходимо совершить следующие действия:

- приобрести билет на посещение музея в кассе музея. В билете указывается цена. В случае если в билете указана дата посещения, посещение музея в другие даты по данному билету не допускается;
- приобрести билет на посещение музея и экскурсионную путевку на услуги экскурсовода. В билете и путевке указываются цены;
- лично обратиться в музей, оказывающий услугу;
- предъявить билет на посещение музея, экскурсионную путевку сотруднику, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в музей;
- предъявить паспорт и медицинское заключение (форма № 002-О/у, форма № 003-В/у) или паспорт и действующее водительское удостоверение при посещении демонстрационного зала музея (огнестрельный тир).

3.2. В случае, если мероприятие проводится музеем на бесплатной основе, для получения доступа к услуге необходимо лично обратиться в музей в дни и часы проведения мероприятия.

3.3. На льготной (бесплатной) основе могут осуществляться услуги, направленные на:

- проведение общественно и социально значимых культурно-массовых мероприятий (государственные, городские, отраслевые праздники);
- содействие патриотическому воспитанию детей и молодежи;
- развитие и сохранение национальной культуры;
- выявление, сохранение и популяризация традиций материальной и нематериальной культуры (праздники).

3.4. Все получатели услуги имеют право свободного доступа в музей.

4. Порядок информирования населения об услуге и составе музейного фонда

4.1. Для информирования населения о предоставляемых услугах музей проводит следующие мероприятия:

- формирует каталоги музейного фонда, в том числе электронные;
- оцифровывает музейные коллекции, создает базы данных с цифровым изображением;
- информирует население о режиме работы музея, его услугах, существенных изменениях в своей деятельности;
- проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество предоставляемых услуг;
- издает информационную и рекламную продукцию о проводимых мероприятиях, музейных коллекциях.

5. Основание для предоставления услуги

5.1. Основанием для начала предоставления услуги является личное обращение пользователя в музей.

6. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги

6.1. Основаниями для приостановления предоставления услуги являются:

- перенос даты проведения мероприятия на более поздний срок;
- нарушение пользователем услуги правил поведения, установленных в музее.

6.2. Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

- отмена мероприятия;
- нахождение получателей услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- нарушение получателями услуги санитарных норм одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества музея и одежды других посетителей);

- не представление получателями услуги билета, в случае если мероприятие платное или льготное посещение не предусмотрено;

- обращение получателей услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения посетителями.

6.3. Получатели услуги должны:

-соблюдать общепринятые нормы общественного поведения, тишину, уважая права других посетителей и сотрудников музея;

-производить фото- и видеосъемку в помещении в соответствии с правилами, установленными в музее (за отдельную плату);

-при посещении музея, в целях соблюдения безопасности, а так же сохранности жизни и здоровья, получателям услуги запрещается проносить на территорию и в здание музея оружие (огнестрельное, холодное, метательное, бросковое, кистени, кастеты, электрошоковые устройства, спортивное огнестрельное оружие с нарезным стволом, спортивное пневматическое оружие, огнестрельное оружие ограниченного поражения), а также боеприпасы, патроны и опасные для жизни вещества;

-при посещении музея, в целях сохранности и соблюдения гигиенических норм пользования общественными помещениями, необходимо сдавать верхнюю одежду, сумки, пакеты, дипломаты, рюкзаки, папки и другие объемные предметы в гардероб, а также надевать на обувь бахилы.

7. Исполнители услуги

7.1. Непосредственным исполнителем услуги является БУК и ДО УР «Музейно-выставочный комплекс стрелкового оружия имени М.Т. Калашникова»,

7.2. Контроль за предоставлением услуги со стороны органов исполнительной власти Удмуртской Республики осуществляет Министерство культуры Удмуртской Республики.

8. Требования к местам предоставления услуги

8.1. Музей находится в транспортной доступности населению: в центре города, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений, развязок.

8.2. Здание музея находится в пригодном для эксплуатации состоянии и подключено к системам централизованного отопления.

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

8.4. Экспозиционно-выставочные помещения достаточной площади, соответствуют нормам освещенности, температурно-влажностного режима, оснащены современными техническими средствами и оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены услугами вневедомственной охраны, и сторожевой охраны и средствами пожарной безопасности.

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

-неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;

-производство реставрационных работ;

-нахождение музейного предмета в хранилище музея.

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

8.6. Требования к режиму работы:

-предоставление услуги производится шесть дней в неделю. Доступность музейных услуг обеспечивается гибким режимом работы музея, предусматривающим работу в выходные дни, а при необходимости - и в праздничные дни, а также финансовой доступностью предоставляемой услуги для всех категорий населения. Время работы музея установлено с учетом продолжительности рабочего времени основной части населения. На проведение санитарного дня отводится 1 день в месяц.

8.7. Время ожидания начала экскурсии посетителем, приобретшим билет на посещение музея, не должно превышать 15 минут;

продолжительность экскурсионного обслуживания составляет 30 - 45 минут, экскурсионная группа должна быть не более 20 человек;

экскурсовод должен дать ответы на дополнительные вопросы посетителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии);

посетитель имеет право обратиться за научной консультацией к специалисту музея по вопросам, требующим специальной профессиональной подготовки (оплата осуществляется по прейскуранту музея).

8.8. Музей должен иметь в наличии следующие документы, регламентирующие его деятельность:

-устав;

-свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

-коллективный договор;

-правила внутреннего трудового распорядка;

-штатное расписание;

- инструкцию по охране труда и технике безопасности;
- инструкцию по пожарной безопасности;
- инструкцию по организации пропускного и внутри объектового режимов

8.9.Музей обязан обеспечивать целостность и нормальное физическое состояние музейных предметов и музейных коллекций, хранящихся в фонде, создавать условия для их хранения в соответствии с установленными нормативами размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима, пожарной безопасности.

8.10.Музей оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Технические средства музея включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, - видеотехнику, презентационное оборудование, средства связи, пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства. Для оказания качественных услуг постоянно обновляются компьютерный парк, программное обеспечение, сетевые технологии.

8.11. По размерам и состоянию помещения музея отвечает требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и др.).

8.11.1.Санитарно-гигиенические нормы содержания музейных помещений и обслуживания пользователей должны соответствовать действующему законодательству.

8.11.2.Площадь помещения музея соответствует нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

8.11.3.Музей оборудован пандусом, специальными держателями, лифтом, ограждениями и другими устройствами для удобства пользователей с ограниченными возможностями.

8.11.4.Выставочные помещения музея обеспечиваются достаточным количеством сидячих мест - не менее четырех сидячих мест на один зал.

8.11.5.Площадки и марши лестничных клеток не должны быть загромождены, обеспечены свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

8.11.6.Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения всегда свободны.

8.12.В помещении музея находится медицинская аптечка.

8.13.Музейные экспозиции обеспечены пояснительными текстами.

9. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги

9.1. Контроль за соблюдением настоящего порядка осуществляет Министерство культуры Удмуртской Республики

9.2. Текущий контроль за соблюдением настоящего порядка и предоставлением услуги осуществляет директор музея (заместитель директора музея).

9.3. Персональная ответственность специалистов музея закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

9.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение пользователей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц музея.

9.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявленных нарушений прав пользователей, к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления услуги

10.1. Рассмотрение жалоб осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

10.2. Информирование получателей услуги (их представителей) об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий), осуществляемых в ходе предоставления услуги, а также о днях и времени приема, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве лица, проводящего прием, осуществляется на информационных стендах, специалистом музея при личном обращении или с использованием средств телефонной связи.

10.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) должностных лиц музеев, решения, принятые ими в процессе организации предоставления услуги.

10.4. Иницирующим событием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы, представленной получателем услуги лично (его представителем) или направленной в виде почтового отправления.

10.5. В жалобе в обязательном порядке указывается либо наименование органа, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также полное наименование получателя услуги, почтовый адрес, по которому

должны быть направлены ответ (уведомление о переадресации жалобы), суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым получатель услуги (его представитель) считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность), личная подпись заявителя (его представителя) и дата.

10.6. В случае необходимости подтверждения своих доводов получатель услуги (его представитель) прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

10.7. В части досудебного (внесудебного) обжалования получатель услуги (его представитель) обращается с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе организации предоставления услуги на основании настоящего порядка (далее - жалоба), устно или письменно в музей, непосредственно к директору, в вышестоящие органы государственной власти:

- Министерство культуры Удмуртской Республики;
- правительство Удмуртской Республики;
- администрацию Главы Удмуртской Республики;
- Главе Удмуртской Республики.

10.8. Получателю услуги отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги (его представителю) неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае директор музея или иное уполномоченное на то должностное лицо принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались в музее. О данном решении уведомляется заявитель (его представитель), направивший жалобу.

10.9. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членам его семьи, музей вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю услуги (его представителю), направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

10.10. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

10.11. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги (его представителю), направившему жалобу, если его почтовый адрес поддается прочтению.

10.12. Срок рассмотрения жалобы составляет 30 календарных дней со дня ее регистрации.

10.13. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований получателя услуги либо об отказе в их удовлетворении.

10.14. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется получателю услуги (его представителю).

10.15. Получатели услуги (их представители) вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, а также действия или бездействие должностных лиц музея в судебном порядке.

10.16. Получатели услуги (их представители) могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях или бездействии должностных лиц музея, нарушении положений настоящего порядка, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номеру телефона Министерства культуры Удмуртской Республики (3412) 572-075;
- на Интернет-сайт (www.minkultura.udmurt.ru) и по электронной почте (mincult_ur@mk.udmr.ru)

Министерства культуры Удмуртской Республики.