

УТВЕРЖДЁН

приказом Областного государственного
бюджетного учреждения культуры
«Ульяновский областной краеведческий
музей имени И.А. Гончарова» №182-ОД
от 21.11.2025 г.

Регламент

Областного государственного бюджетного учреждения культуры «Ульяновский областной краеведческий музей имени И.А. Гончарова» по предоставлению государственной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

I. Общие положения

1.1. Наименование государственной услуги.

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

1.2. Наименование организации, предоставляющей государственные услуги.

Исполнителем государственной услуги является Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский областной краеведческий музей имени И.А. Гончарова» и его филиалы (далее – Музей).

1.3. Нормативные правовые акты, непосредственно – регулирующие предоставление государственной услуги.

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- Устав Областного государственного бюджетного учреждения культуры «Ульяновский областной краеведческий музей имени И.А. Гончарова», утверждённый приказом Министерством искусства и культурной политики Ульяновской области от 23.12.2021 №247.

1.4. Описание результатов предоставления государственной услуги:

Конечным результатом предоставления государственной услуги является: знакомство с природой и историей Симбирского-Ульяновского края посредством экспозиций и выставок, на которых представлены экспонаты, хранящиеся в фондах Музея. Воспитание чувства патриотизма и любви к малой родине у посетителей Музея.

1.5. Описание юридических и физических лиц, взаимодействующих с Музеем при предоставлении государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги осуществляется взаимодействие с посетителями, образовательными учреждениями (дошкольными, школьными, среднего и высшего образования, дополнительного образования, коррекционными, реабилитационными), некоммерческими организациями, другими учреждениями культуры, спонсорами, органами исполнительной власти (министерствами, департаментами культуры, органами местного самоуправления), физическими и юридическими лицами, которые предоставляют экспонаты на выставки, а также с юридическими лицами, с которыми заключен соответствующий договор на оказание услуги и т.д.

II. Требования к предоставлению государственной услуги:

2.1. Порядок информирования о правилах исполнения государственной услуги.

2.1.1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах и графиках работы Музея приводятся в Приложении №1 к настоящему Регламенту.

2.1.2. Информация о порядке предоставления услуги размещается на информационном стенде и сайте Музея.

Для получения информации о порядке предоставления услуги посетитель может обращаться в Музей лично, по телефону, в письменном виде по почте, по электронным каналам связи.

2.1.2.1. Информирование о порядке предоставления государственной услуги при личном обращении граждан в Музей осуществляется сотрудниками, ответственными за данное направление деятельности, в соответствии с графиком работы Музея.

Ответственный сотрудник музея обязан принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на заданные вопросы, в том числе с привлечением при необходимости других сотрудников.

2.1.2.2. Информирование о предоставлении государственной услуги по телефону осуществляется по справочным телефонам, указанным в Приложении №1 к настоящему Регламенту, в соответствии с графиком работы Музея.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Музея, должности, фамилии, имени, отчестве ответственного сотрудника, принявшего звонок. При ответах на телефонные звонки ответственный сотрудник подробно, в вежливой форме информирует о предоставлении государственной услуги.

2.1.2.3. Информирование о предоставлении государственной услуги может осуществляться в письменном виде по почте и по электронным каналам связи. Директор музея определяет ответственного исполнителя для подготовки ответа. Ответ на обращение предоставляется в простой, чёткой форме и должен содержать: ответы на поставленные вопросы, указание фамилии, имени, отчества и номера телефона исполнителя. Ответ направляется в срок, не превышающий 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

2.1.2.4. При информировании в форме ответов по электронной почте ответ направляется по электронной почте на электронный адрес источника обращения.

2.1.3. Основными требованиями к информированию являются достоверность и полнота предоставляемой информации, чёткость в изложении информации, наглядность форм предоставляемой информации, оперативность, удобство и доступность получения информации.

2.1.4. Если информация о порядке предоставления государственной услуги, полученная в Музее, не удовлетворяет посетителя, то он в письменном виде может обратиться в Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области.

В случае недоразумений в процессе предоставления государственной услуги посетитель вправе обратиться к должностному лицу - директору музея или предусматривается возможность приёма по предварительной записи.

2.1.5. Сведения о месте нахождения и графике работы размещены на официальном сайте Музея www.uokm.ru и информационных стендах Музея.

На информационных стендах в помещениях Музея размещается следующая информация:

- Информация о Музее с указанием адреса музея и графика работы (Приложение № 1);
- Адреса и контакты вышестоящей организации – Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области (Приложение №2);
- Телефоны директора музея и администрации, часы приёма по личным вопросам (Приложение №3);

- Цены на услуги: стоимость билета при посещении основной экспозиции, посещении выставок, стоимость фото -кино и телесъёмки и т.д.;
- Перечень категорий посетителей, которые имеют льготы при предоставлении государственной услуги, а также дни бесплатного посещения;
- Информация о возможности заказа предоставления государственной услуги и справочные телефоны (Приложение № 4);
- Информация о проводимых и планируемых выставках (с указанием периода проведения);
- Информация о способах доведения потребителями своих отзывов и предложений о работе Музея (Приложение № 4).

2.1.6. Информация о специалистах Музея

Специалисты Музея, непосредственно взаимодействующие с посетителями музея, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества и должности.

2.2. Сроки предоставления государственной услуги:

2.2.1. Срок предоставления государственной услуги по предварительной заявке происходит в заказанное время.

2.2.2. При непосредственном обращении в Музей без заявки с пожеланием или без пожелания на проведение экскурсии, услуга предоставляется в соответствии с п. 3.1. Регламента.

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

2.3.1. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- закрытие музея и приёма его под охрану;
- в случае чрезвычайных или непредвиденных ситуаций (отключение электричества, пожарная опасность и др.);
- в случае несоблюдения Правил поведения посетителей в Областном государственном бюджетном учреждении культуры «Ульяновский областной краеведческий музей имени И.А. Гончарова» и его филиалах.

2.4. Требования к местам предоставления государственной услуги.

2.4.1. Музей размещается в специально предназначенных зданиях, доступных для населения.

2.4.2. Состояние зданий, в котором располагается Музей (включая хранилище), не является аварийным.

2.4.3. Здания Музея подключены к системам централизованного отопления.

2.4.1. Вход в здания Музея оборудован информационной вывеской с указанием наименования и режима работы Музея.

2.4.2. Внутри Музея располагаются информационные стенды, на которых размещена информация по предоставлению государственной услуги.

2.4.3. У входа в экспозиции расположен стол дежурного сотрудника с информационной табличкой.

2.4.4. Названия выставок размещены при входе в зал, где они размещаются.

2.4.5. Залы, где располагаются постоянные экспозиции и выставки оборудованы стульями для отдыха посетителей.

2.5. Информация о перечне необходимых для получения государственной услуги документов.

Для получения государственной услуги посетители обязаны приобрести билеты в кассе Музея или с использованием сети «Интернет» (п. 3.2. Регламента), предоставить документ, подтверждающий возможность льготного посещения.

2.6. Требования к порядку предоставления государственной услуги.

2.6.1. Предоставление государственной услуги на платной основе осуществляется на основании приказа директора о входной плате на посещение выставок и Прейскуранта платных услуг, предоставляемых населению ОГБУК «Ульяновский областной краеведческий музей имени И.А. Гончарова».

2.6.2. Предоставление государственной услуги на бесплатной основе осуществляется при предоставлении документа, дающего право на льготное посещение, в соответствии с Прейскурантом платных услуг, предоставляемых населению ОГБУК «Ульяновский областной краеведческий музей имени И.А. Гончарова».

III. Административные процедуры

3.1. Административные процедуры при покупке билета в кассе Музея.

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

С экскурсионным обслуживанием:

Покупка билета в кассе Музея, время в очереди за билетом не более 15 минут.

Действительными считаются только те билеты, которые приобретаются только в кассе Музея. За билеты, купленные у посторонних лиц администрация ответственности не несёт.

Осуществление контроля музейным смотрителем при входе в экспозиции и выставки.

Предоставление экскурсовода (вопрос о предоставлении экскурсовода должен решаться в течение 10 минут, в течение которых определяется тема экскурсии, осуществляется запись в книге регистрации посетителей, а также решается вопрос о предоставлении экскурсовода) и проведение им экскурсии по экспозициям и выставкам (не менее 45 минут).

Без экскурсионного обслуживания:

Покупка билета в кассе Музея, время в очереди за билетом не более 15 минут.

Осуществление контроля музейным смотрителем при входе в экспозиции и выставки.

Самостоятельный осмотр музейных экспозиций и выставок (время посещения Музея регламентируется только режимом работы).

Перечень граждан, имеющих право на приобретения билетов без очереди, установлен действующим законодательством Российской Федерации и Правилами поведения посетителей в Областном государственном бюджетном учреждении культуры «Ульяновский областной краеведческий музей имени И.А. Гончарова» и его филиалах.

3.2. Административные процедуры при покупке билета с использованием сети «Интернет».

Покупка электронного билета осуществляется через билетных операторов (агрегаторов) - юридических лиц, уполномоченных на основании соответствующего договора с Музеем, оказывать услуги по распространению (реализации) билетов.

Доступ к покупке электронного билета осуществляется с официального сайта <https://uokm.ru/>, путем нажатия кнопки «Купить билет» на главной странице сайта.

Выбор билета. Покупатель самостоятельно выбирает электронный входной билет на событие Музея через сайт Музея, учитывая льготные категории при необходимости.

Оплата. При приобретении необходимо указать достоверные данные о посетителях. Необходимо завершить оплату в установленное время, иначе заказ аннулируется автоматически.

Получение билетов. После оплаты на электронный адрес (e-mail) посетителя приходит кассовый чек и QR-код, который необходимо предъявить на кассе Музея в день посещения.

При приобретении электронных билетов на интерактивные занятия, мастер-классы и организованные экскурсии необходима предварительная запись по телефону, указанному на сайте Музея.

3.3. Приём и регистрация заявок на предоставление государственной услуги.

Основанием для начала предоставления государственной услуги является приобретение билетов или предоставление документов, дающих право на льготное посещение.

Приём и регистрация заявок может осуществляться путём личного обращения, по справочным телефонам, либо в электронном виде, указанным в Приложении №1 к настоящему Регламенту.

3.3.1. Регистрация заявок осуществляется в день их поступления, регистрируется в журнале заявок, ответственность за который несёт организатор экскурсий или дежурный научный сотрудник, с указанием темы экскурсии, времени проведения экскурсий, контактных телефонов заявителя.

3.3.2. Организатор экскурсий или дежурный научный сотрудник должен назначить ответственного сотрудника за проведение заказанной экскурсии и сделать соответствующую запись в книге заявок.

3.3.3. В случае, наличия чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств, в соответствии с которыми невозможно предоставление государственной услуги, организатор экскурсий обязан в кратчайшие сроки сообщить заявителю о невозможности предоставления государственной услуги и о переносе её в другое удобное для него время.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги.

4.1. Текущий контроль осуществляют заместители директора музея и заведующие филиалами и отделами, ответственные за организацию предоставления государственной услуги.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на его обращение.

4.3. Проверки могут быть плановыми (ежемесячно) и внеплановыми, в том числе по конкретному обращению заявителя.

4.4. Результаты проверки оформляются в виде докладной записки и приказа по Музею об устранении отмеченных недостатков.

4.5. В Музее имеется книга отзывов и предложений. Отзывы и предложения посетителей Музея еженедельно рассматриваются с принятием, при необходимости, соответствующих мер. В Музее организуется прием и рассмотрение отзывов по предоставлению государственной услуги, поступающих по электронной почте.

В Музее организуется регулярные социологические опросы посетителей по степени удовлетворённости качеством и доступностью предоставляемых услуг. Информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о предоставлении государственной услуги имеется на информационном стенде.

V. Порядок направления обращений граждан и обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принимаемых при исполнении государственной функции.

5.1. Заявитель может обратиться с обращением (предложением, заявлением, жалобой) (далее - обращение), посредством направления в письменной форме (лично, почтовой связью) или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», через виджет на главной странице официального сайта, а также приложение «Госуслуги. Решаем вместе» (далее - Единый портал).

Заявитель может обратиться лично по адресу: 432000, г. Ульяновск, бульвар Новый Венец, д.3/4. Режим работы: понедельник – пятница: 09:00-18:00, обеденный перерыв: 13:00 – 14:00. Выходной: суббота, воскресенье.

Почтовой связью по адресу: 432000, г. Ульяновск, бульвар Новый Венец, д.3/4.

5.2. С помощью Единого портала заявитель может направить обращение или сообщение, касающееся проблемы (предложения), решение которой (реализацию которого) может обеспечить Музей в соответствии со своей компетенцией.

Обращением является предложение, заявление, жалоба, направляемые в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в форме электронного документа.

Сообщением является информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направляемая в форме электронного документа.

5.3. В письменном обращении указываются:

полное наименование Музея либо фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) директора музея либо должность директора музея, а также фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, его почтовый адрес, на который необходимо направить ответ, уведомление о переадресации обращения; предмет обращения; личная подпись и дата. Гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы либо их копии.

В обращении, в форме электронного документа, указываются:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, а также адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме.

5.4. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа должно быть рассмотрено в течение 30 календарных дней со дня регистрации.

Сообщения в форме электронного документа рассматриваются в порядке и сроки, установленные федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации.

5.5. Поступившие в Музей обращения регистрируются сотрудником, обеспечивающим приём и регистрацию почтовой корреспонденции, в установленном порядке в день поступления и направляются на рассмотрение директору музея.

5.6. Директор музея:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе, в случае необходимости, с участием заявителя;

определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения;

в соответствии с действующим законодательством запрашивает дополнительные документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения у иных должностных лиц;

по результатам рассмотрения обращения принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав по предоставлению государственной услуги, и даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Обращения заявителя, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.8. Ответ на обращение подписывается директором музея.

5.9. Ответ на обращение не даётся, если:

5.9.1. В письменном обращении не указаны сведения, приведённые в пункте 5.3. настоящего Регламента;

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.9.3. В письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Заявителю, направившему обращение, письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

5.9.4. Текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5.9.5. Текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

5.9.6. В письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор музея вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.9.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.9.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5.10. Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

5.11. Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, если решение не было принято, обращение может быть подано в:

Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области по адресу: 432000, г. Ульяновск, ул. Спасская, дом 10; тел. (8422) 73-70-37; факс 73-70-31.

5.12. В случае, если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения обращений в инстанциях, указанных в пункте 5.11. настоящего Регламента, он может обжаловать принятое решение в установленном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновский областной краеведческий музей имени И.А. Гончарова»

Адрес музея: бульвар Новый Венец, д. ¾, г. Ульяновск, 432000.

Тел.: (8422) 44-30-53, (8422) 44-30-92.

Музей работает с 10.00 до 18.00 часов. Касса до 17:30.

Каждый 2-ой и 4-й четверг месяца с 12.00 – 20.00 часов, касса до 19.30 часов, без перерыва

Выходной день: понедельник.

Электронная почта: uokm@mail.ru

Сайт музея: www.uokm.ru

Директор – Володина Юлия Константиновна

Филиал Историко-мемориальный центр-музей И.А. Гончарова

Исполняющая обязанности заведующей филиалом – Маршалова Ирина Олеговна

Адрес музея: ул. Ленина, д. 134/20, г. Ульяновск, 432000.

Тел.: (8422) 27-86-47

Музей работает с 10:00 до 18:00 часов. Касса до 17:30.

Каждый 2-ой и 4-й четверг месяца с 12.00 – 20.00 часов, касса до 19.30 часов, без перерыва

Выходной день: понедельник.

Филиал Литературный музей «Дом Языковых»

Исполняющий обязанности заведующего филиалом – Козловская Дарья Витальевна

Адрес музея: ул. Спасская, д. 22, г. Ульяновск, 432000.

Тел.: (8422) 28-58-59

Музей работает с 10:00 до 18:00 часов. Касса до 17:30.

Каждый 2-ой и 4-й четверг месяца с 12.00 – 20.00 часов, касса до 19.30 часов, без перерыва

Выходной день: понедельник.

Музей «Конспиративная квартира симбирской группы РСДРП»

Заведующий филиалом – Игнатов Станислав Дмитриевич

Адрес музея: пер. Зеленый, д.7, г. Ульяновск, 432000.

Тел: (8422) 27-29-37

Музей работает с 10:00 до 18:00. Касса до 17:30.

Выходной день: понедельник

Музейный комплекс «Усадьба Языковых»

Заведующий отделом – Мишин Юрий Анатольевич

Адрес музея: ул. Пушкина, д.13А, р.п. Языково, Карсунский район, Ульяновская область, 433201.

Тел: (84246) 3-43-29

Музей работает с 10:00 до 18:00. Касса до 17:30.

Выходной день: понедельник

Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области

Телефоны (приемная): (8422) 73-70-37; факс 73-70-31.

Адрес: 432000, г. Ульяновск, ул. Спасская, дом 10.

Адрес электронной почты: mail@ulmincult.ru.

Сайт: ulmincult.ru.

Директор музея
Володина Юлия Константиновна
тел.: 44-30-64, 44-30-92 (приемная)
день приёма по личным вопросам
- среда, с 16.00 до 17.00 час.

Ученый секретарь
Эйхман Татьяна Александровна
тел.: 44-30-92

Заместитель директора музея по музейной деятельности
Лосева Валерия Игоревна
тел.: 27-86-47
день приёма по личным вопросам
- четверг, с 17.00 до 18.00 час.

Заместитель директора музея по АХЧ
Любаев Василий Петрович
тел.: 44-31-00
день приёма по личным вопросам
- четверг, с 15.00 до 16.00 час.

Исполняющий обязанности заместителя директора по методической работе и маркетингу
Москаленко Олег Анатольевич
тел.: (8422) 28-58-59
день приёма по личным вопросам
- четверг, с 16.00 до 17.00 час.

Уважаемые посетители!

Заказать экскурсии, лекции, музейные праздники, демонстрации передвижных выставок вы можете по справочному телефону 8 (8422) 44-30-53, путём личного обращения, либо в электронном виде.

Свои отзывы и предложения по работе музея можно оставить в «Книге отзывов и предложений», «Книге жалоб», которые находятся у дежурного научного сотрудника и по электронной почте: uokm@mail.ru