

УТВЕРЖДЁН

приказом Областного государственного
бюджетного учреждения культуры
«Ульяновский областной краеведческий музей
имени И.А. Гончарова» №78-ОД от 06.12.2018.

Административный регламент Областного государственного бюджетного учреждения культуры «Ульяновский областной краеведческий музей имени И.А. Гончарова» по предоставлению государственной услуги «Услуги по предоставлению доступа к экспозициям музеев и экспозициям выставок»

I. Общие положения

1.1. Наименование государственной услуги.

Услуги по предоставлению доступа к экспозициям музеев и экспозициям выставок.

1.2. Наименование организации, предоставляющей государственные услуги.

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

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»;

- Постановление Правительства РФ от 12.02.1998 года № 179 «Об утверждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев 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 29.12.2011 №424.

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 Областным государственным бюджетным учреждением культуры «Ульяновский областной краеведческий музей имени И.А. Гончарова» при предоставлении государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги осуществляется взаимодействие с посетителями музея, образовательными учреждениями, военнослужащими, военными заведениями, с государственными органами, органами местного самоуправления, коммерческими структурами, которые спонсируют создание выставок, физическими и юридическими лицами, которые предоставляют экспонаты на выставки и т.д.

II. Требования к предоставлению государственной услуги:

2.1. Порядок информирования о правилах исполнения государственной услуги.

2.1.1. Место нахождения Областного государственного бюджетного учреждения культуры «Ульяновский областной краеведческий музей имени И.А. Гончарова» и его почтовый адрес: 432017, г. Ульяновск, бульвар Новый Венец, д.3/4

Электронный адрес: uokm@mail.ru

Сайт: www.uokm.ru

Справочные телефоны: (8422) 44-30-53

Факс: (8422) 44-30-92

График работы Краеведческого музея:

Вторник - воскресенье	10.00 – 18.00 час. без перерыва
Понедельник	Выходной день
Праздничные дни	10.00 – 18.00 час. без перерыва
Продажа билетов осуществляется кассой	10.00 – 17.30 часов, без перерыва
Каждый 2-ой и 4-й четверг месяца	12.00 – 20.00, касса до 19.30 часов, без перерыва

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

2.1.2. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на Информационном стенде музея, при личном обращении по телефону, в письменном виде по почте, по электронным каналам связи.

Для получения консультации о ходе исполнения государственной функции посетитель может обращаться в Краеведческий музей лично, по телефону, в письменном виде по почте, в письменном виде по электронным каналам связи.

2.1.2.1. Информирование или консультации о предоставлении государственной услуги при личном обращении граждан в Краеведческий музей осуществляется сотрудниками музея, ответственными за данное направление деятельности на рабочем месте, в соответствии с графиком работы Краеведческого 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 ответственным сотрудником музея, указанным в пункте 2.1.1. в соответствии с графиком работы (пункт 2.1.1. настоящего Регламента)

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. Письменное информирование осуществляется электронной почтой или путём размещения ответа на официальном сайте в зависимости от способа обращения. 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 и номера телефона исполнителя. Ответ направляется в срок, не превышающий 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

2.1.2.4. При информировании или консультации по обращениям, направленным через официальные Интернет - сайты, ответ размещается на указанных сайтах в разделе «вопросы – ответы».

При информировании или консультации в форме ответов по электронной почте ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес источника обращения. Все обращения исполняются в срок, не превышающий 7 календарных дней со дня поступления 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, которая производится в тот же день.

2.1.5. Сведения о месте нахождения и графике работы размещены на официальном сайте Областного государственного бюджетного учреждения культуры «Ульяновский областной краеведческий музей имени И.А.Гончарова» www.uokm.ru.

Кроме того, на официальном сайте Областного государственного бюджетного учреждения культуры «Ульяновский областной краеведческий музей имени И.А. Гончарова» размещаются сведения о месте нахождения и графике работы музея и его филиалов; текст настоящего Регламента (полная версия); извлечения из законов и иных нормативных актов, регламентирующих деятельность по исполнению государственной функции.

На информационных стендах в помещениях музея и его филиалах размещается следующая информация:

- Информация о музее и его филиалах с указанием адреса музея и графика работы (Приложение № 1);

- Адреса и телефоны вышестоящей организации – Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области (Приложение №2);

- Адреса и телефоны директора музея и администрации, часы приёма по личным вопросам, телефоны для справок, электронная почта, сайт музея (Приложение №3);

- Цены на услуги: стоимость билета при посещении основной экспозиции, посещении выставок, стоимость фото -кино и телесъёмки, стоимость съёмки фотокамерой сотового телефона, съёмки видеокамерой в экспозиции музея, съёмки на лестнице;

- 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, 4.1);

- Информация о проводимых и планируемых выставках (с указанием периода проведения);

- Информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе музея;

- Блок – схема (Приложение №5);

2.1.6. Информация о специалистах музея

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

2.2. Сроки предоставления государственной услуги:

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

2.1.2.При непосредственном обращении в музей без предварительной заявки и без заявки на проведение экскурсии услуга предоставляется моментально;

2.1.3. При непосредственном обращении в музей без предварительной заявки, но с пожеланием на экскурсию вопрос о предоставлении государственной услуги должен решаться в течение 5 минут, в течение которых определяется тема экскурсии, осуществляется запись в книге регистрации посетителей, а также решается вопрос о предоставлении экскурсовода.

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

2.3.1. Основанием для отказа в представлении 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 требований пропускного режима в музей (отказ от сдачи верхней одежды и крупногабаритных сумок в гардероб и т.д.)

2.4. Требования к местам предоставления государственной услуги.

2.4.1. Музей размещается в специально предназначенном здании, доступным для населения.

2.4.2. Состояние здания, в котором располагается музей (включая хранилище), не является аварийным.

2.4.3. Здание музея подключено к системам централизованного отопления.

2.4.1. Вход в здание музея и его филиалов оборудован информационной вывеской с указанием наименования и режима работы музея.

2.4.2. Внутри музея располагаются два информационных стенда, 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 предоставить удостоверение, подтверждающее 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 им. И.А. Гончарова».

2.6.2. Предоставление государственной услуги на бесплатной основе осуществляется при предоставлении удостоверения, дающего право на льготное посещение.

III. Административные процедуры

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

С экскурсионным обслуживанием:

Покупка билета в кассе музея, время в очереди за билетом не более 3-х минут.

При покупке билет вне очереди обслуживаются: инвалиды I и II группы, ветераны Великой Отечественной войны, беременные женщины, женщины, имеющие малолетних детей.

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;

Запись в книге регистрации у организатора экскурсии;

Предоставление экскурсовода (не более 5 минут) и проведение им экскурсии по экспозициям и выставкам (не менее 45 минут)

Без экскурсионного обслуживания:

Покупка билета в кассе музея, в очереди за билетом не более 3-х минут;

Осуществление контроля музейным смотрителем при входе в экспозиции и выставки;

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

3.1. 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.

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

3.1.2. Организатор экскурсий в момент поступления заявки должен назначить ответственного сотрудника за проведение заказанной экскурсии и сделать соответствующую запись в книге заявок.

3.1.3. В случае обстоятельств, указанных в п. 2.3. об отказе предоставления государственной услуги организатор экскурсий обязан за 3 дня до назначенного срока 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. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги определены приказами директора музея.

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

4.3. 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.

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

4.5. Результаты проверки оформляются в виде докладной записки и приказа по музею об устранении отмеченных недостатков.

4.6. В музее имеется книга отзывов и предложений. Отзывы и предложения посетителей музея еженедельно рассматриваются с принятием, при необходимости, соответствующих мер. В музее также имеется книга почётных посетителей, куда посетителю при желании предоставляется возможность внести запись. В музее организуется прием и рассмотрение отзывов по предоставлению государственной услуги, поступающих по электронной почте. В музее организуется регулярные соц. опросы посетителей по степени удовлетворённости качеством и доступностью предоставляемых услуг (не реже одного раза в полугодие в виде анкетирования). Информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о предоставлении государственной услуги имеется на информационном стенде.

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

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Регламента (далее - жалоба), устно или письменно:

на действия (бездействие) научного сотрудника музея может обратиться к директору музея;

на действия (бездействие) директора музея может обратиться в вышестоящий орган – Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области;

на действия (бездействие) должностных лиц Министерства – министру или его заместителю.

5.2. В письменной жалобе указываются:

полное наименование музея, полное наименование заявителя (учреждения, либо фамилия, имя, отчество), его почтовый адрес; предмет жалобы; подпись и дата.

5.3. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 календарных дней со дня регистрации.

5.4. Поступившие в музей жалоба регистрируется сотрудником, обеспечивающим приём и регистрацию почтовой корреспонденции, в установленном порядке в день поступления и направляются на рассмотрение директору музея.

5.5. Директор музея:

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

определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы;

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

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

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

5.7. Ответ на жалобу подписывается директором музея.

5.8. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно 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 заявителем по данному вопросу. Заявитель, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

5.9. Ответ на жалобу не даётся, если:

в письменной жалобе не указаны сведения, приведённые в пункте 5.2. настоящего Регламента;

в письменной жалобе содержатся оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, членов его семьи. Заявителю, направившему жалобу, письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменной жалобы не поддается прочтению, о чем письменно сообщается заявителю.

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 обращениях вопросов.

5.11. Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, если решение не было принято, жалоба может быть подана в:

Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области по адресу: 432017 г. Ульяновск, ул. Спасская, дом 10; тел. (8422) 73-70-37; факс 73-70-31.

e-mail: mail@ulmincult.ru;

5.12. В случае, если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения жалоб в инстанциях, указанных в пункте 5.11. настоящего Регламента, они могут 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, 432017.

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

Заведующая филиалом – Смирнова Ирина Вениаминовна

Адрес музея: ул. Ленина, д. 134/20, г. Ульяновск, 432017.

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.

Электронная почта: goncharov-i-a@mail.ru

Филиал Литературный музей «Дом Языковых»

Заведующий филиалом – Москаленко Олег Анатольевич

Адрес музея: ул. Спасская, д. 22. , г. Ульяновск, 432017.

Тел.: (8422) 27-87-86

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: yazikov.muzei@mail.ru

Музей «Конспиративная квартира симбирской группы РСДРП»

Заведующий филиалом – Игнатов Станислав Дмитриевич

Адрес музея: пер. Зеленый, д.7, г. Ульяновск, 432017.

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: 432017 г. Ульяновск, ул. Спасская, дом 10.

Адрес электронной почты: mail@ulmincult.ru.

Сайт: ulmincult.ru.

Уважаемые посетители!

Адреса и телефоны:

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.:27-87-60

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.

Заведующая отделом развития, туризма и информационных технологий

Бородина Ольга Егоровна

тел.:27-87-53

день приёма по личным вопросам

- четверг, с 16.00 до 17.00 час.

Адрес музея: 432017, г.Ульяновск, бульвар Новый Венец, д. 3/ 4

Телефоны для справок: 44-30-53, 44-30-92

Электронная почта: uokm@mail.ru

Уважаемые посетители!

Заказать экскурсии, лекции, музейные праздники, демонстрации передвижных выставок вы можете по телефону: 44 30 53

Свои отзывы, замечания и предложения по работе музея можно оставить в «Книге отзывов и предложений», «Книге замечаний», которые находятся у дежурного научного сотрудника, а также, позвонив по телефонам:

44 30 64 – Володина Юлия Константиновна – директор музея,

44 30 92 – учёный секретарь Эйхман Татьяна Александровна

по электронной почте: uokm@mail.ru

по адресу: 432017, г. Ульяновск, бульвар Новый Венец, 3/4

Приложение №4.1

Оформить заявки на работу в фондах Краеведческого музея можно по следующему образцу:

Директору Краеведческого музея

Володиной Ю.К.

от Иванова С.И.

преподавателя МОУ СОШ № 89

проживающего по адресу:

г. Ульяновск, проспект Созидателей,

д.68, кв. 71

паспортные данные:

заявление.

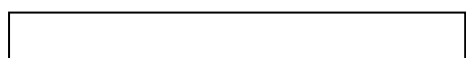
Прошу Вас разрешить работу в фондах Вашего музея по теме «История края в к.19-н20вв.», с указанием цели

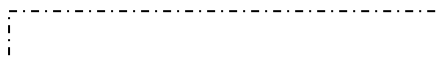
Подпись

Число

Блок-схема
исполнения государственной функции
«Услуги по предоставлению доступа к экспозициям музеев и экспозициям выставок»

 - Начало или завершение административной процедуры

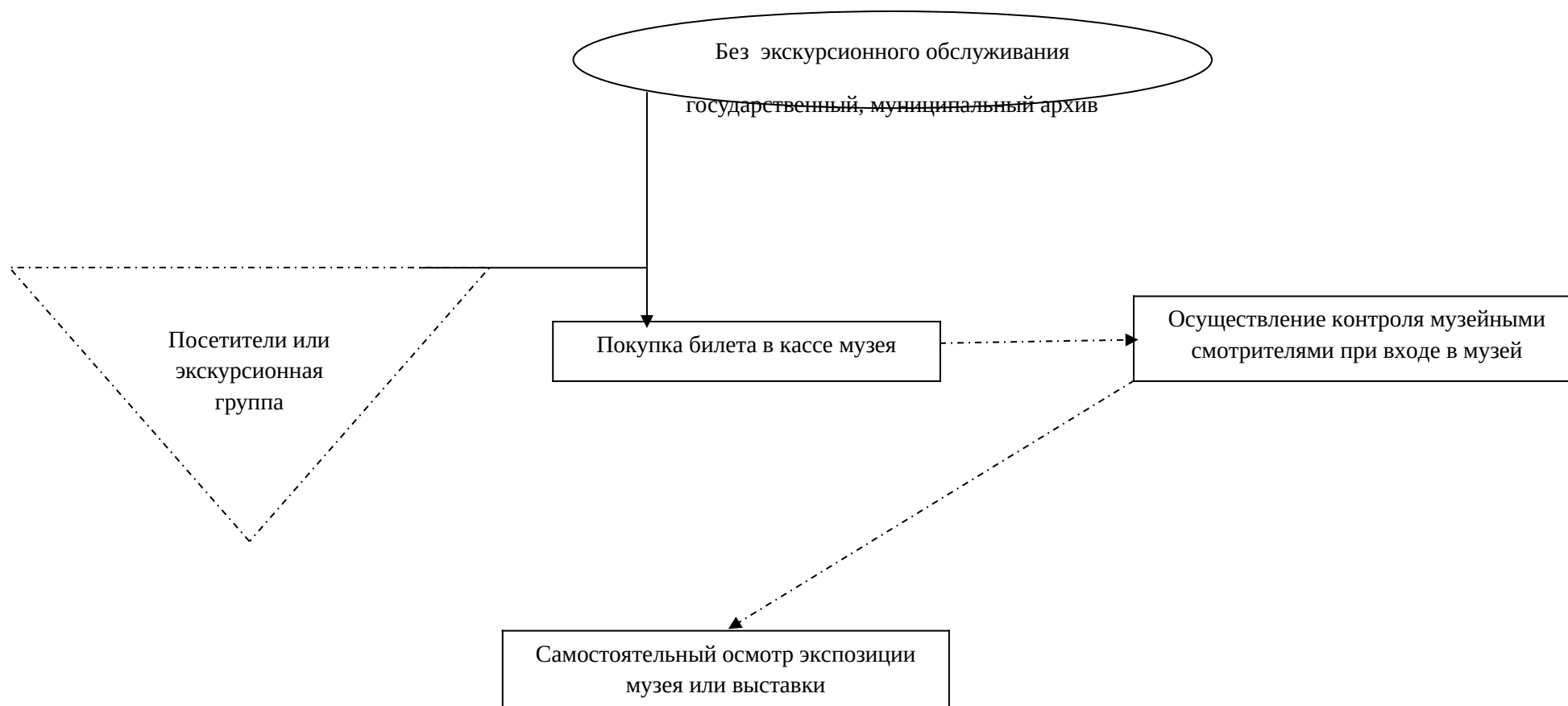
 - Операция, действие, мероприятие

 - Срок исполнения

Блок-схема административной процедуры «Услуги по предоставлению доступа к экспозициям музеев и экспозициям выставок»



Блок-схема административной процедуры «Услуги по предоставлению доступа к экспозициям музеев и экспозициям выставок»



**Лист ознакомления к Административному регламенту
Областного государственного бюджетного учреждения культуры «Ульяновский
областной краеведческий музей имени И.А. Гончарова»
по предоставлению государственной услуги «Услуги по предоставлению доступа к
экспозициям музеев и экспозициям выставок»**

[illegible]

[illegible]