УТВЕРЖДЕН

приказом КГБУ ВММЗ В.М. Шукшина

от 27.12.2013 г. № 174

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

по предоставлению краевым государственным бюджетным учреждением «Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина» государственных услуг

«Организация публичного доступа к постоянным и временным экспозициям, выставкам»,

«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

**I. Общие положения**

1. Административный регламент по предоставлению краевым государственным бюджетным учреждением «Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина» государственных услуг «Организация публичного доступа к постоянным и временным экспозициям, выставкам», «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» граждан (далее – «Регламент») разработан в целях повышения качества и доступности, создания комфортных условий для потребителей государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий при предоставлении услуг физическим и юридическим лицам краевым государственным бюджетным учреждением «Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина» (далее – Музей).

2. Организация публичного доступа к постоянным и временным экспозициям, выставкам граждан и юридических лиц включает в себя обеспечение доступа населения к музейным коллекциям, музейным предметам, находящимся в музейных собраниях.

Музей организует запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии по заявкам юридических лиц и граждан, поступивших по почте, факсимильной связи, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, официальный сайт музея [www.shukshin-museum.ru](http://www.shukshin-museum.ru)

и официальный адрес электронной почты музея shmuseum@gmail.com .

3. Получателями государственной услуги (далее – «заявители») являются:

- российские граждане, иностранные граждане и лица без гражданства;

- юридические лица, общественные объединения.

**2. Стандарт предоставления государственной услуги**

**2.1. Наименование государственной услуги**

2.1.1. Организация публичного доступа к постоянным и временным экспозициям, выставкам

2.1.2. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии граждан

**2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу.**

2.2.1. Государственные услуги предоставляет краевое государственное бюджетное учреждение «Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина».

2.2.2. Учредителем КГБУ «Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина» является Управление Алтайского края по культуре и архивному делу.

2.2.3**. Контактная информация**

Почтовый адрес: 659375, с. Сростки Бийского района Алтайского края, ул. Советская, 86.

График работы: среда-воскресенье, с 9.00 до 17.00 в зимнее время (ноябрь-март) и с 10.00 до 18.00 в летнее время ( апрель-октябрь) без перерыва на обед. Выходные дни: понедельник, вторник.

Телефоны: (3854) 761-350 (Экспозиция «В.М. Шукшин. Жизнь и творчество»),

(3854) 761-166 (Экспозиция «Дом матери»),

(3854) 761-325 (Экспозиция «Далекие зимние вечера» в доме, где прошли детские годы В.М. Шукшина).

Тел/факс: (3854) 761-285.

Адрес электронной почты: shmuseum@gmail.com

Официальный сайт: www.shukshin-museum.ru

2.2.4. Информирование по процедуре исполнения государственной услуги производится любым доступным способом:

- по телефону;

- письменным приглашением;

- по электронной почте;

- через официальный сайт;

- через консультацию при личном обращении в музей.

2.2.5. Порядок предоставления услуг.

Бюджетные услуги по организации публичного доступа к постоянным и временным экспозициям, выставкам музея предоставляются на основе частичной оплаты их стоимости, на льготной основе – для пенсионеров, инвалидов, военнослужащих срочной службы, детей-сирот и детей, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в детских домах, школах-интернатах, студентам высших учебных заведений дневной формы обучения, на бесплатной основе дошкольникам, 1 раз в месяц ( 15-е число) лицам, не достигшим возраста 18 лет, Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы, 1 раз в месяц многодетным семьям, лицам, приглашенным на культурно-просветительские мероприятия, сотрудникам музеев системы МК РФ.

Музей обеспечивает доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в музейных собраниях).

Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции и выставки должны быть обеспечены пояснительными текстами и аннотациями.

Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы: индивидуальные и экскурсионные посещения, лекции, мероприятия, информационно-справочные и другие виды обслуживания, связанные с духовной и материальной культурой.

Ограничение доступа к музейным предметам может устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций, производство реставрационных работ, нахождение музейного предмета в хранилище (депозитарии) музея.

Порядок и условия доступа к предметам для изучения собрания музея должен доводиться до сведения граждан.

Музей должен быть обеспечен санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, туалетные комнаты, санузлы), укомплектован необходимой мебелью, оборудованием, техническими средствами.

Предоставление музейных услуг производится в течение 5 дней в неделю с 10 до 18 часов, включая субботу и воскресенье.

Продолжительность экскурсионного обслуживания, музейной программы должно составлять 45 минут, количество экскурсантов в группе не должно превышать 20 человек.

На информационно-справочное обслуживание по одному запросу отводится не более 30 минут.

В музее должны обеспечиваться санитарно-гигиенические нормы содержания музейных посещений и обслуживания посетителей ( предел температурного режима – не менее +18 градусов, относительная влажность воздуха – 55 процентов.

**2.3. Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения государственной услуги.**

Основными результатами предоставления государственной услуги являются предоставление заявителю одного из следующих видов обслуживания:

- экскурсионное, лекционное, культурно-массовое и консультационное обслуживание посетителей музея;

- организация выставок;

- предоставление информации о местонахождении и времени работы музея в электронном виде;

- запись на экскурсии в музей в электронном виде.

**2.4. Технология оказания государственной услуги**.

 Основные формы предоставления государственной услуги:

1) организация стационарных экспозиций;

2) организация передвижных, специальных и временных выставок;
3) экскурсионное обслуживание посетителей;

4) демонстрация музейных предметов через Интернет;

5) публикация и распространение каталогов, буклетов, альбомов, путеводителей, проспектов и т.п. по музейным собраниям, объектам культурного наследия;

6) публикация результатов научно-исследовательской работы;

7) подготовка и проведение тематических культурно-просветительских мероприятий (лекции, занятия, концерты, фестивали и др.);

8) иные формы, повышающие доступность культурного наследия для посетителей и не противоречащие требованиям его сохранения.

**2.5. Срок предоставления государственной услуги.**

Срок предоставления государственной услуги не должен превышать 30 минут с момента обращения заявителя, время ожидания не должно превышать 30 минут с момента предъявления билета (экскурсионной путевки) сотруднику музея.

В зависимости от пожеланий заявителей государственной услуги и режима работы музея она может быть представлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный заявителем государственной услуги по согласованию с директором музея.

В отдельных случаях (проведение дополнительных или специальных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима, включая праздничные и выходные дни.

 Предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные и праздничные дни.

Кассы в помещениях музеев должны работать в течение времени работы музея.

 Обслуживание заявителей производится в следующие сроки:
- экскурсионное обслуживание - не менее 30 минут;

- массовые мероприятия для детей - от 45 минут до 1 часа;

- массовые мероприятия для взрослых - от 60 минут.

-максимальный срок выполнения действий по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии составляет 10 минут.

**2.6. Правовые основания для предоставления государственной услуги.**

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

- Конституция Российской Федерации.

- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями).

- Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

- Закон Российской Федерации от 15 апреля 1993 года № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями).

- Федеральный закон от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

- Федеральный закон от 25 июня 2002 года № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации».

- Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет».

- «Положение о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации», утверждённое Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 года № 179;

- «Инструкция по учёту и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР», утверждённая Приказом от 17.07.85 года № 290;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.12.2009 года № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учёта, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;
- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Алтайского края.

**2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.**

2.7.1. Для получения государственной услуги заявителю необходимо предоставить билет (экскурсионную путевку), приобретенный в кассе музея с указанием цены или заключить договор на предоставление государственной услуги и предоставить документ, подтверждающий оплату посещения по безналичному расчету;

 Для предоставления льготной и бесплатной государственной услуги заявитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготу, действующий на момент посещения музея (пенсионное удостоверение, студенческий билет, удостоверение ветерана и др.).

**2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.**

2.8.1. В предоставлении услуги может быть отказано, если:

1) заявителем нарушены Правила пользования музеем;

2) заявителем не оплачены или нарушены сроки оплаты государственной услуги;

3) запрос заявителя на предоставление услуги не соответствует профилю музея;

4) заявителем причинён ущерб музею;

5) заявитель обратился в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения.

6) заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

7) заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) экспонатов музейного фонда, имущества и одежды других посетителей;

8) заявитель производит противоправные и общественно опасные действия, способные причинить ущерб имуществу музея и другим потребителям услуги;

9) заявитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, пакеты и т.п.);

10) заявитель нарушает правила посещения музея.

**2.9. Ограничения доступа к музейным предметам** могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций, производство реставрационных работ, нахождение музейного предмета в хранилище музея.

**2.10. Срок регистрации запроса** заявителя о предоставлении государственной услуги составляет один рабочий день.

**2.11. Требования к местам предоставления государственной услуги.**

 Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736, требованиям пожарной безопасности и охраны труда.

 Экспозиционно-выставочные помещения должны иметь достаточную площадь, соответствовать нормам освещенности, температурно-влажностного режима, оснащены техническими средствами и оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены услугами охраны и средствами пожарной безопасности.

 Музей должен быть обеспечен площадями для хранения музейного фонда.

 В музее должны быть оборудованы помещения фондохранилища, помещения для размещения отделов, мастерских, экспозиций и выставок, помещения для проведения конференций и семинаров, а также касса и туалеты общего пользования.

 Музей частично должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, необходимыми для обеспечения надлежащего качества предоставления услуг.

 Здание музея должно быть снабжено системой простых и понятных указателей, иметь специальные приспособления и устройства для доступа посетителей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы, перила, держатели, ограждения, туалеты, таблички и пр.).

 Помещения музея должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

 В помещениях музея должна быть предусмотрена и оборудована зона приёма посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационная зона.

 Музей должен быть оборудован местами для ожидания посетителями (заявителями) начала экскурсии для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми.

 Музейные экспозиции должны быть обеспечены чёткими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора.

 В помещении музея должна находиться медицинская аптечка.

 Кассы в помещениях музея должны работать в течение времени работы музея.

 Музей должен по требованию посетителей (заявителей) предоставлять книгу отзывов и предложений или разместить ее в фойе;

 Вход на территорию музея оборудуется информационной табличкой (вывеской).

**2.12. Показатели доступности и качества государственной услуги**.

2.12.1. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

1) равные права и возможности по получению государственной услуги;

2) доступность информации о порядке и способах получения государственной услуги для заявителей (в сети Интернет, на информационном стенде, по телефону, по электронной почте, по факсимильной связи);

3) режим работы музея обеспечивает возможность подачи заявителем запроса о предоставлении государственной услуги в течение всего рабочего дня;

5) возможность выбора способа обращения и получения государственной услуги (по почте, при личном обращении, по электронной почте);

6) комфортность ожидания в очереди при подаче запроса;
7) выдача заявителю информации в установленный настоящим Административным регламентом срок (своевременность оказания);

**2.13. Иные обязательные требования к оказанию государственной услуги**.

 Экскурсионная группа должна составлять не более 20 человек.

 Музей должен обеспечить наличие охранников, следящих за соблюдением общественного порядка в помещении Музея, либо наличие тревожной кнопки.

 Музей должен предоставить право посетителям (заявителям) производить фото- и видеосъемку в помещении музея (бесплатно, либо за отдельную плату) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

**2.14. Особенности предоставления услуги в электронной форме.**

 Электронная услуга «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» представляет собой регистрацию заявки от Заявителя на оказание определенных услуг.

 Электронные услуги оказываются на сайте музея http:// shukshin.museum.ru, по адресу электронной почты музеяshmuseum@gmail/com .

 Государственная услуга в электронном виде должна быть доступна любому гражданину РФ или иностранному гражданину, без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту, вне зависимости от географического расположения, знания русского языка, времени суток, типа транспортного канала, при скорости доступа в Интернет не менее 128 кбит/с.

 Для получения информации о деятельности музея, часах работы, услугах, о постоянно действующих и временных выставках, о планируемых выставках Заявитель самостоятельно обращается на сайт музея www. shukshin.museum.ru в разделы «Новости», «Структура Музея», «Экспозиции и выставки», «Коллекции музея», «Информация», и т.д.

 Для заказа музейных услуг: экскурсий, тематических занятий, образовательных программ Заявитель самостоятельно обращается по электронной почте музея shmuseum@gmail.com с подписью «Заявка на оказание услуг» и отправляет заявку по указанному адресу.

 Специалист или сотрудник музея в срок, не превышающий одного рабочего дня с момента подачи заявки, оповещает Заявителя о принятии заявки по телефону или направляет Заявителю письменное уведомление по электронной почте.

**3. Состав и последовательность административных процедур**

**3.1 Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:**

1) приём и регистрация заявителя государственной услуги;

2) проведение экскурсий, лекций;

3) предоставление информации из музейных фондов.

**3.2. Приём и регистрация заявителя государственной услуги.**

 Основанием для начала приёма и регистрации заявителя является его устное обращение в музей.

 Сотрудники музея, ответственные за выполнение приёма и регистрации заявителя – сотрудники отдела экскурсионно-просветительской деятельности.

**3.3. Содержание административного действия:**

1) ознакомление заявителя с тарифами на платные услуги;

2) предоставление документов, дающих право на предоставления льготной или бесплатной государственной услуги;

3) принятие заявки на предоставление государственной услуги от заявителя;

4) согласование сроков предоставления государственной услуги;

5) оплата государственной услуги: приобретение входного билета с указанием цены или заключение договора на экскурсионное (лекционное) обслуживание по безналичному расчету.

 Максимальный срок выполнения действия составляет не более 10 минут.

 При установлении фактов отсутствия необходимых документов научный сотрудник уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления льготной или бесплатной государственной услуги.

 При несогласии предоставить все необходимые документы для предоставления льготной или бесплатной государственной услуги кассир отказывает заявителю в предоставлении услуги.

 Результатом административного действия является выдача заявителю документа (входной билет, договор, экскурсионная путевка), подтверждающего право на предоставление государственной услуги.

 Основанием для начала проведения экскурсий, лекций является приобретение входного билета или заключение договора на проведение экскурсии, лекции.

 Работник Музея, ответственный за проведение экскурсий, лекций - экскурсовод или научный сотрудник.

3.4. Содержание административного действия: экскурсовод проводит обзорные и тематические экскурсии (для групп численностью не более 20 человек), лекции (для групп численностью от 20 человек). Заявитель имеет возможность самостоятельного просмотра экспозиций и выставок, а также в сопровождении экскурсовода. Максимальный срок выполнения действия составляет академический час.

 Время ожидания начала экскурсии Заявителем государственной услуги не должно превышать 30 минут.

 При нарушении Правил пользования музеем во время экскурсии экскурсовод или научный сотрудник имеет право отказать получателю в получении услуги.

 Результатом административного действия является проведение экскурсии, лекции, тематической экскурсии, образовательной программы.

**4. Контроль за предоставлением государственной услуги**

 Лица, осуществляющие деятельность по предоставлению государственной услуги, несут ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте. Ответственность за сроки и порядок исполнения административной процедуры закрепляется в должностных инструкциях.

 Руководитель Музея несёт ответственность за реализацию положений настоящего Административного регламента в возглавляемом учреждении.

 Музей должен иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг нормативным документам в области культуры и искусства. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

 Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет управление по культуре и архивному делу на предмет соответствия качества фактически предоставляемых государственной услуг стандартам качества.

 Работа Музея в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

 Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

 Проведение плановых проверок осуществляется специалистами управления по культуре и архивному делу. Проведение внеплановых проверок осуществляется на основании поручения начальника управления культуры специалистами управления.

 Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

**5. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа предоставляющего государственную услугу, должностного лица, предоставляющего государственную услугу.**

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим регламентом;

- отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено настоящим регламентом;

- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим регламентом;

- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной настоящим регламентом;

- отказ органа либо должностного лица, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

 Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в музей.

 Жалобы на решения, принятые руководителем музея, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в Управление по культуре и архивному делу по адресу656049 г. Барнаул, ул. Ленина, 41 тел. (3852) 24-89-43 5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта музея, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

 Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

 Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

 По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим регламентом;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

 Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.5. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.