

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

МБУК ЦТ «Русские крылья»

Л.В. Лукина

27 сентября 2019г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о предоставлении музейных услуг

2019г.

I. Общие положения

Положение «О предоставлении музейных услуг» МБУК «Центр туризма «Русские крылья»» разработан в целях доступности и повышения качества оказания муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность оказания услуги, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по организации музейного обслуживания жителей муниципального образования.

1.1. Применяемые понятия и определения

В настоящем Положении используются следующие понятия:

Муниципальная услуга – предоставление возможности любым физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством (далее – Услуга).

Орган обеспечения предоставления муниципальной услуги – МБУК «Центр туризма «Русские крылья»».

Музейный предмет – культурная ценность, качество, либо особые признаки которые делают необходимым для общества его 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.

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

Культурные ценности – предметы религиозного или светского характера, имеющие значение для истории и культуры и относящиеся к категориям, определенным в ст.7 Закона Российской Федерации «О вывозе и ввозе культурных ценностей».

Музейный фонд – совокупность постоянно находящихся на территории РФ музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных Федеральным законом от 26 мая 1996г. № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях Российской Федерации».

Хранение – один из основных видов деятельности музея, предполагающий создание материальных и физических условий при которых обеспечивается сохранность музейного предмета и музейной коллекции.

Публикация – одна из основных форм деятельности музея, предполагающая все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видов носителей.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Нормативно-правовые документы национального законодательства:

- Гражданский кодекс РФ от 21 октября 1994г.;

- Бюджетный кодекс РФ от 17 июля 1998г.;

- Налоговый кодекс РФ от 16 июля 1998г.;

- Трудовой кодекс РФ от 17 июля 1998г.;

- Земельный кодекс РФ от 25 октября 2001г.

Федеральные нормативно-правовые акты:

- Федеральный закон от 06.10.03 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации самоуправления в Российской Федерации»;

- Закон Российской Федерации от 15.04.1993г. № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон № 54-ФЗ «О музейном фонде и музеях Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 25.06.2002г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Указы Президента РФ;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998г. № 179 «Об утверждении Положений о музейном фонде Российской Федерации, о государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992г. № 3612-1 (с изменениями и дополнениями).

Отраслевые правовые акты:

- Приказ Министерства культуры от 17.07.1985г. №290 «Об утверждении инструкции по учету, хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР».

Муниципальные нормативно-правовые акты:

- Устав администрации г.о.г. Чкаловск Нижегородской области,
- Устав МБУК «Центр туризма «Русские крылья»».

1.3. Предоставление Услуги может осуществляться как на платной, так и на бесплатной основе.

II. Требования к порядку исполнения муниципальной функции

2.1. Порядок о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о порядке исполнения муниципальной функции предоставляется:

- непосредственно в отдел культуры, туризма и спорта администрации г.о.г. Чкаловск Нижегородской области;
- с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- публикации в средствах массовой информации т.д.;

Место нахождения отдела культуры, туризма и спорта администрации г.о.г. Чкаловск Нижегородской области: г. Чкаловск, ул.Белинского д.57

Конкретное исполнение муниципальной функции учреждением культуры:

Полное официальное наименование – муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр туризма «Русские крылья»».

Сокращенное наименование – МБУК ЦТ «Русские крылья».

Юридический адрес: 606540, г.о.г. Чкаловск, Нижегородская область, улица Чкалова, дом 4.

Телефон/факс: (831 60) 4-20-51.

Часы работы: ежедневно с 9 часов 00 минут до 17 часов 00 минут, выходной день – понедельник, санитарный день – последняя среда каждого месяца.

2.2. Состав (содержание) Услуги:

- хранение музейных предметов и музейных коллекций (создание материальных и юридических условий, при которых обеспечивается сохранность музейного предмета и музейной коллекции; ведение и сохранность учетной документации, связанной с музейными предметами и музейными коллекциями);

- выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций;

- изучение музейных предметов и музейных коллекций;

- публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (представление музейных предметов и коллекций путем публичного показа, воспроизведение на различных видах носителей). Обеспечение помещением, коммунальными услугами, обеспечение безопасности, материально-техническое оснащение процесса оказания услуг, обеспечение персоналом, повышение квалификации персонала;

- предоставление доступа к оцифрованным фондам в электронном виде.

2.3. Муниципальная услуга предоставляется МБУК «Центр туризма «Русские крылья»» в соответствии со следующими основными документами:

- Руководства, правила, инструкции, положения (регламентирующие процесс предоставления Услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования Учреждения);

- Административный регламент МБУК ЦТ «Русские крылья».

В практической деятельности при оказании услуг используют следующие руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка;

- санитарные правила и нормы.

При оказании Услуги в области культуры используются следующие инструкции:

- инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники),

- инструкции персонала (должностные инструкции),

- инструкции по охране труда,

- инструкции о мерах пожарной безопасности,

- инструкции для персонала при угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций, иные инструкции.

В качестве основных положений в деятельности Музее используются:

- положения о комиссии по охране труда и технике безопасности;

- положение о материальном стимулировании;

- положение о структурных подразделениях;

- положение о платных услугах;

- положение по делопроизводству;

- положение по обеспечению безопасности в Музее или иной документ, определяющий порядок охраны объекта и действий в чрезвычайной ситуации.

Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности Музее:

- штатное расписание;

- журналы учета работы Музее;

- коллективный договор;

- правила внутреннего трудового распорядка.

2.4. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратура должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.5. Требование к содержанию помещений учреждения:

- Учреждение должно быть оборудовано местами для ожидания посетителями начала экскурсии, в том числе не менее чем 10 сидячими местами для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми;

- Учреждение должно по требованию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений или разместить ее в фойе в целях приема мнений посетителей по улучшению обслуживания;

- Учреждение должно обеспечить выставочные помещения достаточным количеством сидячих мест – не менее 4 сидячих мест на один зал;

- в помещении должна находиться медицинская аптечка;

- в учреждении должно быть оборудовано помещение для самостоятельной работы посетителей материалами (экспонатами);

- музейные экспозиции должны быть обеспечены четкими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора;

- помещение, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей;

- в музейных и выставочных помещениях должен поддерживаться режим не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия;

- кассы должны работать в течение времени работы Учреждения. Перерывы работы касс должны составлять не более 30 минут подряд.

2.6. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

2.7. Обязательным для Учреждения является наличие оборудования для хранения музейных предметов.

2.8. Все помещения оборудуются приборами систем охранной и охранно-пожарной сигнализации.

2.9. Требования к технологии предоставления Услуги:

К мероприятиям, которые проводит Учреждение, относят:

- экскурсии;

- выставки;

- учебные и воспитательные мероприятия;

- лекции;

- массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия, праздники, представления, обряды).

Организуется постоянное экскурсионное обслуживание.

Осуществляется работа лекториев, школ и курсов по различным отраслям знаний.

2.10. Предоставление доступа к Услуге осуществляется с использованием стационарных, внестационарных (передвижных) и телекоммуникационных форм обслуживания.

Стационарные формы обслуживания.

Музей может иметь филиалы в населенных пунктах поселений. Создание мемориальных музеев допускается в населенных пунктах независимо от их статуса и числа жителей.

Внестанционные (передвижные) формы обслуживания.

Внестанционное обслуживание Учреждение осуществляет посредством организации передвижных и выездных выставок.

Количество единиц техники передвижения для передвижных выставок рассчитывается исходя из территориальных особенностей.

Информационно-телекоммуникационная форма обслуживания. Путем предоставления доступа к оцифрованным коллекциям, экспонатам и документам, находящимся в фондах музея, посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

2.11. Потребитель Услуги – жители и гости г.о.г. Чкаловск Нижегородской области.

2.12. Порядок получения доступа к Услуге:

В случае если мероприятие платное, для получения доступа к Услуге необходимо совершить следующие действия:

- приобрести билет (абонемент) на посещение Учреждения в кассе Учреждения. В билете должна быть указана цена. В случае если в билете указана дата посещения, посещение в другие даты по данному билету не допускается;

- заказать и оплатить услугу по средствам информационно-коммуникационных сетей;

- лично обратиться в Учреждение, оказывающее Услугу;

- предъявить билет (абонемент) на посещение Учреждения сотруднику, следящим за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей.

В случае, если мероприятие бесплатное, для получения доступа к Услуге лицам необходимо лично обратиться в Учреждение в дни и часы проведения мероприятия.

2.13. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей.

Особые категории потребителей (кроме лиц, младше 18 лет) могут получать услугу бесплатно, предъявив документ, подтверждающий их отношение к льготной категории посетителей Учреждения.

На льготной основе могут осуществляться услуги, направленные:

- на проведение общественно и социально значимых культурно-массовых мероприятий (государственные, сельские (городские), отраслевые праздники);

- на содействие патриотическому воспитанию детей и молодежи;

- на развитие национальной культуры;

- на выявление, сохранение и популяризации традиций материальной и нематериальной культуры (праздников, обычаев, обрядов).

2.14. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении Услуги и сроки приостановления предоставления Услуги.

Услуга не оказывается:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- лицам, нарушающим санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные пятна, грязь). Которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Музея и одежды посетителей;

- лицам, не предоставившим для получения Услуги билет (абонемент), в случае если мероприятие платное;
- Лицам, обращающимся за получением Услуги в дни и часы, в которые Музей закрыт для посещения посетителями;
- при отсутствии в наличии билетов на посещение Музея, предоставляющий доступ к музейным коллекциям (фондам) на требуемую дату и время, в случае если мероприятие платное.

2.15. Потребители Услуги должны:

- соблюдать общепринятые нормы общественного поведения, тишину, уважая права других пользователей и сотрудников Музея;
- производить фото и видеосъемку в помещении в соответствии с правилами, установленными в Музее (бесплатно, либо за отдельную плату);
- при посещения Музея, в целях сохранности и соблюдения гигиенических норм пользования общественными помещениями, необходимо сдавать верхнюю одежду, сумки, пакеты, дипломаты, рюкзаки, папки в гардероб.

2.16. Основаниями для приостановления предоставления Услуги являются:

- лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- лица, нарушающие санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Музея и одежды других посетителей);
- лица, нарушившие правила фото- и видеосъемки в помещении Музея.

Музеем могут устанавливаться ограничения доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, включенным в состав Музейного фонда Российской Федерации и находящимся в музее, по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности, производство реставрационных работ, нахождение музейного предмета в хранилище музея. Ограничение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям по соображениям цензуры не допускается.

2.17. С момента обращения Услуга должна быть оказана в разумный и обоснованный срок.

2.18. Оказание Услуги производится на постоянной основе.

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. В выходные и праздничные дни Музей предоставляет Услугу согласно утвержденному графику дежурств.

2.19. Время ожидания начала экскурсии посетителям, который приобрел билет на посещение Музея, не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете, или 30 минут с момента предъявления билета сотруднику Музея, если билет не содержит точного указания на время начала экскурсии.

2.20. Доступность музейных услуг для населения обеспечивается следующими факторами:

- удобным месторасположением Музея;
- гибким и удобным для населения режимом работы музея, предусматривающим работу в выходные дни, а при необходимости – в вечернее время и праздничные дни;
- сбалансированным и экономически обоснованным соотношением бесплатных и платных услуг, обеспечивающим финансовую доступность предоставляемых услуг для всех категорий населения.

2.21. Информационное обеспечение деятельности Учреждений, предоставляющих Услугу.

2.22. Музей обязан довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом,

предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации в газете, журнале;
- размещения информационных стендов в Музее;
- размещения объявлений в местах общего доступа;
- тематических публикаций, радио- и телепередач;
- по средствам информационно-коммуникационных сетей.

2.23. В Музее должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к потребителю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг.

2.24. Информация о деятельности Музея, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

2.25. Письменные обращения заявителя рассматриваются с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.26. Контроль за исполнением муниципальной функции по «Предоставлению музейных услуг» осуществляет начальник отдела культуры, туризма и спорта администрации г.о.г.Чкаловск Нижегородской области.

III. Административные процедуры

3.1. Необходимым условием исполнения муниципальной функции является обеспечение деятельности МБУК «Центр туризма «Русские крылья»».

3.2. Администрация г.о.г. Чкаловск Нижегородской области в лице главы местного самоуправления является учредителем МБУК «Центр туризма «Русские крылья»».

«Предоставление музейных услуг», является важной составляющей исполнения муниципальной функции.

Приказы и распоряжения, регулирующие выполнение услуги «Предоставление музейных услуг», издает Учредитель.

3.3. Учредитель контролирует соблюдение прав МБУК «Центр туризма «Русские крылья»» на выделение им производственных помещений в оперативное пользование для организации услуги «Предоставление музейных услуг».

3.4. В соответствии с действующим законодательством Учреждению, оказывающему Услуги по предоставлению доступа процесса государственной аккредитации.

В состав музейного фонда входят музейные предметы и музейные коллекции, находящиеся в муниципальной собственности, независимо от того, в чьем владении они находятся.

3.5. Культурные ценности, хранящиеся в фонде Музея, не подлежат приватизации.

3.6. Культурные ценности, хранящиеся в муниципальном музее, не могут быть использованы в качестве обеспечения кредита или сданы под залог.

3.7. Муниципальный музей, которому переданы в оперативное управление музейные предметы и музейные коллекции, включенные в состав государственной части Музейного фонда Российской Федерации, обязаны обеспечить:

- физическую сохранность и безопасность музейных предметов и музейных коллекций;

- ведение и сохранность учетной документации, связанной с этими музейными предметами и музейными коллекциями;
- использование музейных предметов и музейных коллекций в научных, культурных, образовательных, творческо-производственных целях.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции

4.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуг, описываемых в настоящем регламенте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью Музея осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения и его заместители, и подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности Музея по результатам отчетного года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуг анализируются по каждому сотруднику Музея с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в нарушении требований настоящего регламента).

Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Музея и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению Услуги.

4.3. Осуществление внешнего контроля за деятельностью Музея по предоставлению Услуг в части соблюдения требований к качеству осуществляется посредством:

- 1) проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в квартал;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в отдел культуры, туризма и спорта администрации г.о.г. Чкаловск, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений Музея на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые – по факту поступления жалоб на качество предоставляемых Услуг.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений

5.1. Настоящее Положение регламентирует независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

5.2. Граждане имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления исполнения муниципальной функции, действий или бездействия музейного сотрудника, или должностного лица, обратившись к Учредителю Учреждения.

5.3. Посетитель Музея может обжаловать в суде действия должностного лица Музея, ущемляющие его права.