

# АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ФГБУК «Государственный историко-культурный и природный музей-заповедник А.С. Грибоедова «Хмелита»

по предоставлению услуги  
«Организация музейного обслуживания»

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент (далее - регламент) разработан в целях улучшения качества и доступа услуги по обслуживанию посетителей музеев и выставок (далее - музейная услуга).

1.2. Услуга «Организация музейного обслуживания» предоставляется ФГБУК «Государственный историко-культурный и природный музей-заповедник А.С. Грибоедова «Хмелита» (далее - музей).

### 1.3. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

-Конституцией Российской Федерации;

-Гражданским кодексом Российской Федерации;

-Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральным законом от 25 июня 2002 года №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

-Федеральным Законом от 26.05.1996 г. №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

-Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 г. №179 «Об утверждении положений о Музеях Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности Российской Федерации»;

-Приказом Минкультуры СССР от 17.07.1985 №290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей в государственных музеях СССР»;

-другими законодательными актами, распоряжениями и приказами, включенными в сведения о нормативно-правовых актах, устанавливающих

цены на услуги и льготы

1.4. Музей осуществляет обслуживание посетителей музеев и выставок (далее - обслуживание посетителей). Результат музейной услуги - посещение гражданами РФ, иных государств и лиц без гражданства музея.

1.5. Потребителями (пользователями) музейной услуги (далее - пользователи) являются юридические, и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования информации.

## **2. Требования к порядку предоставления услуги**

2.1. Порядок информирования о правилах исполнения государственной услуги.

2.1.1. Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется специалистами и должностными лицами, предоставляющими услугу, в ходе личного приема, с использованием почтовой и телефонной связи ежедневно; в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 до 16 часов, а также на сайте музея-заповедника [www.griboedovmuseum.ru](http://www.griboedovmuseum.ru)

2.1.2. Услуга предоставляется по адресу местонахождения музея: с. Хмелита Вяземского района Смоленской области; среда-воскресенье, с 9 до 17 часов в зимнее время, с 10 до 18 часов в летнее время.

Телефон для справок: 8 (48131) 3-06-29

Электронный адрес: [Khmtlita@mail.ru](mailto:Khmtlita@mail.ru)

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц должностные лица и специалисты информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации и отдела, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефон, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультации (справки) по вопросам предоставления музейной услуги осуществляются специалистами музея посредством телефона, электронной почты, устно, на сайте. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

-Перечень документов, необходимых для предоставления услуги;

-Поиск и выбор источников информации;

-Состав фондов музея и наличие выставок в музее, как работающих на данный момент, так и планируемых;

-Правила посещения музеев;

-Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

## 2.2. Сроки исполнения предоставления услуги

2.2.1. В зависимости от пожеланий пользователей музейной услуги и режима работы музеев и выставок, она может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный пользователем музейной услуги по согласованию с должностным лицом музея.

2.3. Перечень оснований для приостановления предоставления музейной услуги либо отказа в предоставлении музейной услуги:

2.3.1. Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении музейной услуги является:

-отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;

-нарушение Правил пользования музеем;

-причинение ущерба музею;

-нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом;

-нарушение сроков оплаты музейной услуги;

-изменение или одностороннее перенесение сроков предоставления музейной услуги без предварительного согласования.

2.3.2. Отказ в предоставлении музейной услуги по этим основаниям может быть обжалован в соответствующих органах.

## 2.4. Требования к местам предоставления музейной услуги:

2.4.1. Помещения, предназначенные для предоставления музейной услуги, должны соответствовать санитарным правилам и нормативам, Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, нормам охраны труда. Рабочие места специалистов аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание музейной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.4.2. Текстовая информация размещается на информационных стендах как на территории музея, так и в его помещениях, предназначенных для предоставления музейной услуги.

2.4.3. Места ожидания и предоставления музейной услуги, оборудуются:

- Информационными стендами;
- Мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;
- Первичными средствами пожаротушения;
- Автоматической системой оповещения людей о ЧС;
- средствами оказания первой медицинской помощи.

2.4.5. Помещения оборудованы входом для свободного доступа пользователей. На входе в здания, где предоставляется музейная услуга, установлены вывески с наименованием музея, картой-схемой расположения объектов, стоимостью, перечнем основных экспозиций и действующих выставок.

2.5. Перечень необходимых для предоставления услуги документов:

- Билет в музей государственного образца, приобретенный в кассе музея, либо экскурсионная путевка, копия документа, подтверждающего оплату посещения по безналичному расчету.
- В случае, когда посетитель имеет право на посещение музея по льготному тарифу, пользователь услуги должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготы, действующий на момент посещения музея.

2.6. Оплата услуги осуществляется в соответствии с приказом о входной плате в музей, утвержденной генеральным директором музея-заповедника в соответствии с законодательством в области предоставления услуг

### **3. Административные процедуры**

3.1. Прием и регистрация пользователей.

3.1.1. Основанием для начала административного действия является обращение пользователя в Музей.

3.1.2. Ответственным за предоставление услуги является Должностное лицо Музея.

3.1.3. Порядок действий:

-прием заявки на предоставление музейной услуги от пользователя, согласование сроков предоставления оплаты услуги; получение услуги.

**3.1.4. Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на услуги.**

3.2. Выдача пользователю билета — документа, дающего право посещения Музея (для физических лиц), либо выдача пакета документов - для организаций и юридических лиц.

3.2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в Музей.

3.2.2. Порядок действий:

-покупка в кассе музея пользователем - физическим лицом - билета, дающего право на посещение Музея (выставки) правилами посещения музея.

-оформление пользователем - представителем юридического лица - в письменной форме заявки на получение услуги организованной группой.

-выполнение специалистом Музея запроса пользователя, организация предоставления услуги в соответствии с пожеланиями Пользователя;

-фиксация осуществления услуги путем выдачи документов строгой отчетности.

**3.2.3. Результатом административного действия является выдача пользователю документа, подтверждающего оказание музейной услуги в соответствии с графиком работы музея (для физических лиц) и дополнительных условий, обозначенных положением (для юридических лиц).**

3.3. Основными видами деятельности музеев по музейному обслуживанию населения являются:

-организация музейного обслуживания путем проведение экскурсий для населения с учетом интересов и потребностей социально-возрастных и образовательных групп;

-чтение лекций в помещении музея или в других специально оборудованных для этого помещениях для различных групп граждан;

-обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям;

-развитие современных стационарных и нестационарных форм музейного, экскурсионного обслуживания, досуговой деятельности;

-внедрение компьютеризации и интернет-технологий в организацию музейного обслуживания;

-организации совместной работы с научными и образовательными учреждениями.

#### **4.Порядок и формы контроля за предоставлением услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами услуги и принятием решений осуществляется специалистами, ответственными за организацию предоставления музейной услуги

4.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства

4.3. Пользователи Музея могут заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных действиях о выполнении услуги, некорректном поведении, нарушении положения Административного регламента, Правил пользования музейной услугой по телефону, по почте и по электронной почте Музея.

#### **5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения о предоставлении (не предоставлении) музейной услуги:**

5.1. В части досудебного обжалования:

5.1.1 Пользователь вправе заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных решениях, некорректном поведении, нарушении положения Административного регламента лично, по телефону, по почте и по электронной почте Музея. Рассмотрение обращений осуществляется в порядке предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 «Порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.1.2. Предметом обжалования могут быть действия (бездействия) и решения; нарушающие права и свободы пользователей

5.1.3. Вышестоящие организации в порядке подчиненности или уполномоченное должностное лицо обязаны рассмотреть жалобу пользователя, если в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он может обратиться с жалобой в суд.

5.2. **В части судебного обжалования:**

5.2.1. Каждый пользователь вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что действия музея неправомерны

5.2.2. Для обращения в суд с жалобой устанавливаются следующие сроки:

Три месяца со дня, когда пользователю стало известно о нарушении его прав;

Один месяц со дня получения пользователем письменного уведомления об отказе вышестоящего органа в удовлетворении жалобы или со дня истечения месячного срока после подачи жалобы, если пользователем не был получен письменный ответ.