

РЕГЛАМЕНТ

предоставления государственной услуги "Демонстрация музейных предметов, музейных коллекций" в краевом государственном бюджетном учреждении «Алтайский государственный мемориальный музей Г.С. Титова»

1. Общая информация

1.1. Потребителями (пользователями) государственной услуги (далее – услуги) являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения услуги.

1.2. Предоставление музейной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Бюджетным 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) народов 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 Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.12.2009 г. № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;
- Региональными законодательными актами и отраслевыми документами;
- Уставом краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Алтайский государственный мемориальный музей Г.С. Титова» (действующей редакцией).

2. Содержание и структура услуги

2.1. Услуга заключается в **организации публичного доступа к постоянным и временным экспозициям, выставкам:**

- Объем: **число экскурсий, лекций, культурно-просветительских мероприятий;**
- Качество: **активность использования музейного фонда, выданного для экспонирования и исследования;**

2.2. Форма и сроки планирования/отчетности содержатся в ежегодном Государственном задании, утвержденном министром культуры Алтайского края.

2.3. Структура музейной услуги:

2.3.1. Индивидуальные посещения (самостоятельный осмотр экспозиций и выставок). Индивидуальное обслуживание включает в себя оплаченный доступ на все экспозиции без сопровождения экскурсовода. Посетителю должностным лицом музея

называется время возможного осмотра музейной экспозиции, выдаётся кассовый чек (билет), предъявляемый зрителю.

Экскурсионные посещения (все виды музейных мероприятий):

- экскурсии (обзорные, тематические)
- лекции, беседы, музейный Лекторий;
- просветительные программы, интерактивные программы,
- кинопрограммы, киноуроки;
- культурно-просветительные мероприятия (открытие, закрытие выставок, музейно-концертные программы, интерактивные программы, праздничные мероприятия, встречи, музейные праздники, мастер-классы, конкурсы, презентации, фестивали, викторины, литературно-музыкальные вечера, циклы занятий с семейной аудиторией, творческие мастерские, экскурсии-спектакли (Балы), чтения и т.д.);
- виртуальные выставки, экскурсии, лекции, другие мероприятия;
- Круглые столы, семинары, научно-практические конференции;
- выездные программы, музейный абонемент.

Экскурсионное обслуживание включает в себя групповой или индивидуальный оплаченный доступ на все музейные экспозиции в сопровождении экскурсовода.

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

Количество человек при групповом экскурсионном обслуживании может включать от 5 до 25 человек.

Каждый индивидуальный посетитель вправе заказать экскурсию, оплатив ее стоимость за 5 чел.

Групповое и индивидуальное экскурсионное обслуживание предоставляются как на основе предварительной заявки, так и при отсутствии заявки в порядке очереди.

2.3.2. Активность использования музейного фонда, выданного для экспонирования и исследования – соотношение числа экспонируемых (в том числе виртуально) и выданных для исследования и копирования предметов музейного значения к числу предметов Основного фонда музея по состоянию на конец календарного года.

Музей обеспечивает доступ населения к предметам основного и научно-вспомогательного фонда, находящегося в музейных фондах.

Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги, научные труды, музейные издания, сайты в сети интернет).

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящихся в фондах музея. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставленных или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение получателя услуги разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов. Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а также по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

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.

3. Результаты услуги

3.1. Музей осуществляет культурную деятельность в отношении посетителей музея. Результат предоставления услуги – посещение гражданами РФ, иных государств и лиц без гражданства экспозиций и выставок музея. Сведения об оказании услуги фиксируются в «Книге учета посетителей».

4. Порядок информирования о правилах исполнения услуги

- 4.1. Информирование о правилах предоставления услуги осуществляется специалистами и должностными лицами музея в ходе личного приема, с использованием телефонной связи ежедневно с 09.00 до 17.00 часов, в предпраздничные дни – с 09.00 до 16:00 часов, а также на сайте музея, с помощью средств массовой информации и информационных материалов, размещенных на информационно-рекламном стенде музея.
- 4.2. Информационно-справочная деятельность (рекламно-информационные услуги).
Консультации (справки) по вопросам предоставления услуги осуществляются специалистами музеев при личном обращении и посредством телефона, электронной почты. 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 музея.
 - Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.
- 4.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц должностные лица и специалисты музея информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.
- 4.4. Услуга предоставляется по адресу: 659814, Алтайский край, Косихинский район, с. Полковниково, ул. Школьная, 3, А, при проведении выездных мероприятий – по фактическому месту нахождения потребителя услуги.
- 4.5. Время работы: В зимнее время (с сентября по апрель) вторник – воскресенье с 9:00 до 17:00 часов (часы работы кассы: с 9:00 ч. до 16.30 ч.), В летнее время (с мая по август) понедельник – воскресенье с 9:00 до 18:00 часов (часы работы кассы: с 9:00 ч. до 17.30 ч.).

Каждый третий четверг месяца – санитарный день.

- 4.6. Вход в музей на бесплатной основе (экскурсии платные) предоставляется:

- детям дошкольного возраста от 0 до 6 лет;
- волонтерам музея Г.С.Титова;
- сотрудникам музеев МК РФ;
- лицам, приглашенным на культурно- просветительские мероприятия;
- ветеранам ВОВ, труженикам тыла, жителям блокадного Ленинграда, узникам концлагерей;
- ветеранам боевых действий на территории СССР, на Российской Федерации и территории Российской Федерации и территориях других государств;
- членам многодетных семей- первая среда каждого месяца;
- гражданам, принимающим участие в специальной военной операции (далее - "участники специальной военной операции"), к которым относятся:
- граждане, призванные на военную службу в Вооруженные Силы Российской Федерации по мобилизации;
- граждане, заключившие в соответствии с [пунктом 7 статьи 38](#) Федерального закона от 28.03.1998 N 53-ФЗ "О воинской обязанности и военной службе" контракт о прохождении военной службы, граждане, находящиеся на военной службе в войсках национальной гвардии Российской Федерации, в воинских формированиях и органах, в соответствии с [пунктами 5 - 6 статьи 1](#) Федерального закона от 31.05.1996 N 61-ФЗ "Об обороне";
- граждане, пребывающие в добровольческих формированиях, содействующих выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, в

соответствии со [статьей 22.1](#) Федерального закона от 31.05.1996 N 61-ФЗ "Об обороне" и [абзацем первым пункта 5.1 статьи 2](#) Федерального закона от 27.05.1998 N 76-ФЗ "О статусе военнослужащих";

- членам семей погибших ветеранов боевых действий, членам семей участников специальной военной операции (родителям, супругу (супруге), несовершеннолетним детям, детям старше 18 лет, ставших инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, детям в возрасте до 23 лет, обучающимся в образовательных организациях по очной форме обучения, лицам, находящимся на иждивении военнослужащего);
- лицам, (не более 2 человек), сопровождающим организованные группы детей

4.7. Контактные реквизиты:

- Номер телефона для справок и заказа экскурсий: (3853) 123-600.
- Электронный адрес: muztitova@mail.ru
- Музейный сайт: <https://muzeytitova.ru/>

5. Основания для отказа в оказании услуги

- 5.1. Отсутствие документов, требуемых Уставом музея.
- 5.2. Отсутствие входного билета (кассового чека), удостоверения инвалида 1 или 2-й группы, отсутствие военного билета для солдат, сержантов и старшин Вооруженных сил Российской Федерации, удостоверения многодетной семьи.
- 5.3. Нарушение «Правил посещения музея».
- 5.4. Причинение ущерба музею: нанесение урона экспонатам, имуществу музея, грубость по отношению к сотрудникам музея, антиобщественное поведение в залах музея.
- 5.5. Закрытие музея по окончании рабочего времени и взятие здания музея под охрану.
- 5.6. Выходной, санитарный день.
- 5.7. Форс-мажорные обстоятельства (природные стихийные бедствия, техногенные аварии, чрезвычайные ситуации как в здании музея, так и за его пределами).

6. Срок оказания и требования к порядку предоставления услуги

- 6.1. В зависимости от пожеланий пользователей услуги и режима работы музея, услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный пользователем услуги по согласованию с должностным лицом музея.
- 6.2. Перечень необходимых для предоставления услуги документов:
 - Кассовый чек (билет) в музей государственного образца, приобретенный в кассе музея, 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.

7. Требования к местам предоставления услуги:

- 7.1. Текстовая информация об услуге размещается на информационном стенде и перед музейной кассой в фойе музея.
- 7.2. Места ожидания и предоставления услуги оборудуются первичными средствами пожаротушения;
- 7.3. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здание музея установлены вывески с наименованием и режимом работы музея.

8. Контроль за оказанием услуги

- 8.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги и принятием решений осуществляется специалистами музея, ответственными за организацию работы по предоставлению услуги.
- 8.2. Мониторинг качества и объема предоставления услуги осуществляет Министерство культуры Алтайского края и иные уполномоченные органы.
- 8.3. Пользователи музея могут заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных действиях, нарушении срока выполнения услуги, некорректном поведении, нарушении «Регламента предоставления государственной услуги в краевом государственном бюджетном учреждении «Алтайский государственный мемориальный музей Г.С. Титова» лично, по телефону и по адресам электронной почты музея.

9. Фиксация результата оказания услуги

9.1. Предложения, отзывы и жалобы посетителей фиксируются в книге отзывов музея и анкетах опроса посетителей музея. Отзывы, жалобы, предложения, комментарии посетителей музея еженедельно рассматриваются с принятием соответствующих решений.

10. Сведения об оплате

11.1. Оплата услуги осуществляется при приобретении пользователем кассового чека (билета) - документа, дающего право посещения музея (для физических лиц), либо заключение договора – для организаций и юридических лиц. Действительными являются только те кассовые чеки (билеты), которые приобретены в кассе музея, или у уполномоченного музеем лица. За покупку кассового чека (билета) у посторонних лиц, администрация музея ответственности не несёт.

11.2. Оплата услуги осуществляется в соответствии с действующим «Прейскурантом цен на услуги музея», утвержденным директором музея, согласованным с Министерством культуры Алтайского края.