

Приложение №1 к приказу № 166-МВ
от 08.06.2020 г.

УТВЕРЖДАЮ:

и.о. директора
государственного бюджетного
учреждения культуры
Краснодарского края

"Краснодарский краевой
художественный

музей имени Ф.А. Коваленко"

И.В.Озерский

2020 г.



РЕГЛАМЕНТ

Государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края
"Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко"
по предоставлению государственной услуги "Публичный показ
музейных предметов и коллекций"

1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления государственной услуги разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания государственным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края "Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А.Коваленко" (далее – ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко) государственной услуги "Публичный показ музейных предметов и коллекций" (далее – государственная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц государственного бюджетного учреждения при оказании государственной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

1.2. В целях настоящего регламента используются следующие понятия:

- регламент;
- процедуры;
- стандарт качества;
- государственная услуга;
- музейные предметы и коллекции

1.3. Предоставление государственной услуги по "Публичному показу музейных предметов и коллекций" осуществляется в соответствии с: Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года №3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Законом Краснодарского края от 3 ноября 2000 года №325-КЗ "О культуре",

Указом Президента Российской Федерации от 23 мая 1996 года №769 "Об организации подготовки государственных минимальных социальных стандартов для определения финансовых нормативов формирования бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов", Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1264-КЗ "О государственной политике в сфере сохранения и развития традиционной народной культуры в Краснодарском крае", постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 15 июня 2009 года № 480 "О порядке формирования и финансового обеспечения выполнения государственных заданий на оказание государственных услуг физическим и (или) юридическим лицам в Краснодарском крае", постановлением Правительства РФ от 10 февраля 2020 г. №114 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации в части предоставления сведений об инвалидности и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации".

1.4. Оказание государственной услуги в ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко осуществляется: отделом научно-просветительной работы, отделом учета, хранения и реставрации фондов, отделом выставок и развития, планово-административным отделом, сектором кадрово-правовой работы и отделом материально-технического обеспечения.

1.5. Для оказания государственной услуги ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко осуществляет взаимодействие с:

- департаментом имущественных отношений Краснодарского края. Осуществляет предоставление имущества в оперативное управление;
- министерством культуры Краснодарского края. Является учредителем ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко

1.6. Оказание государственной услуги включает в себя:

- правовой акт, утвердивший стандарт качества государственной услуги;
- основные процедуры оказания государственной услуги;
- порядок информирования потенциальных потребителей об оказании государственной услуги;
- основание для предоставления или отказа в оказании услуг;
- минимальные требования к квалификации и опыту работников;
- требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги.

1.7. Потребителями государственной услуги в ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко являются:

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства (все категории граждан);
- органы государственной власти, местного самоуправления;
- организации и общественные объединения;
- юридические и физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их пользователями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

1.8. Конечным результатом оказания государственной услуги является оформление документов строгой отчетности (входной билет, экскурсионная путевка для физических лиц; договор на оказание услуг, счет, акт об оказании услуг, счет-фактура, входной билет, экскурсионная путевка - для юридических лиц).

II. Требования к порядку предоставления государственной услуги

2.1. Стандарт качества предоставления государственной услуги утвержден приказом департамента культуры Краснодарского края от 02 июля 2009 года №533 "Об утверждении стандартов качества государственных услуг отрасли "Культура, искусство, кинематография".

2.2. Порядок информирования о государственной услуге.

2.2.1. Сведения о предоставлении государственной услуги ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.2.2. Информация о порядке оказания государственной услуги предоставляется:

а) путем предоставления печатной продукции кассиром, при посещении ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко;

б) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;

в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации; в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

Местонахождение ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко: 350063, г. Краснодар, ул. Красная, 13.

Контактный телефон (телефон для справок): тел/факс: (861)262-66-33, 268-09-00, 268-09-77, 268-03-74.

Официальный сайт: <http://kovalenkomuseum.ru/>.

Адрес электронной почты: art@kxmuseum.ru.

2.2.3. Сведения о номерах телефонов для справок (консультаций) по вопросам предоставления государственной услуги ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко размещаются:

- на официальном сайте: <http://kovalenkomuseum.ru/>

- на информационных стендах: 350063, г. Краснодар, ул. Красная, 13.

Сведения о графике (режиме) работы и времени приема посетителей структурными подразделениями ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко сообщаются по телефонам структурных подразделений: (861)268-09-00, 268-09-77, 262-66-30.

2.2.4. Информация о графике (режиме) работы и о процедуре оказания государственной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети

Интернет), публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.п.).

2.2.5. На информационном стенде в помещении ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко по адресу: 350063, г.Краснодар, ул.Красная,13 и на официальном сайте <http://kovalenkomuseum.ru/> размещается следующая информация:

а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию государственной услуги;

б) текст регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте и извлечения на информационных стендах);

в) блок-схемы предоставления государственной услуги и краткое описание порядка оказания государственной услуги;

г) перечни документов, необходимых для оказания государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

д) образцы оформления документов, необходимых для оказания государственной услуги, и требования к ним;

е) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для оказания государственной услуги;

ж) режим работы структурных подразделений государственного учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги;

з) таблица сроков исполнения государственной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных процедур оказания государственной услуги, в том числе, времени нахождения в очереди (ожидания), времени приёма документов и т.д.;

и) порядок информирования о ходе оказания государственной услуги;

к) порядок получения консультаций;

л) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, оказывающих государственную услугу.

2.2.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей специалисты структурных подразделений ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании государственного бюджетного учреждения и структурного подразделения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2.7. Информирование о ходе оказания государственной услуги осуществляется специалистами ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко при личном контакте с потребителями, с использованием средств Интернета, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

2.2.8. Потребитель с учётом графика (режима) работы ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко имеет право на получение сведений о прохождении процедур по оказанию государственной услуги при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты или посредством личного посещения ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко

2.2.9. Консультации (справки) по вопросам оказания государственной услуги предоставляются специалистами структурных подразделений, ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко, оказывающими государственную услугу, в том числе специалистами, специально выделенными (назначенными) для предоставления консультаций:

- организатор экскурсий, Белай Элла Сергеевна;
- кассир билетный 3 разряда планово-административного отдела, Медведева Татьяна Васильевна;
- кассир билетный 2 разряда планово-административного отдела, Нестеренко Елена Сергеевна;
- заведующий отделом научно-просветительной работы, Сальникова Татьяна Андреевна.

2.2.10. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- а) перечня документов, необходимых для получения государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;
- б) источника получения документов, необходимых для получения государственной услуги (орган, организация и их местонахождение);
- в) времени приёма и выдачи документов;
- г) сроков оказания государственной услуги;
- д) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания государственной услуги;
- е) иным вопросам, связанным с порядком оказания государственной услуги.

2.3. Условия и сроки предоставления государственной услуги.

2.3.1. Для получения государственной услуги потребитель представляет следующие документы:

- паспорт;
- свидетельство о рождении;
- студенческий билет;
- пенсионное удостоверение;
- ученический билет (справка со школы);
- военный билет;
- справка об инвалидности МСЭ.

Документ должен быть действителен на дату посещения. Требовать от потребителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим

пунктом регламента, запрещается.

2.3.2. Адреса, режим работы и время приема потребителей в структурных подразделениях государственного учреждения, последовательность их посещения потребителем государственной услуги:

Адрес	Режим работы	Время приема потребителей	Структурное подразделение
ул.Красная, 13	Вт.,ср.,пт.,сб.,вс. 10.00 - 17.45 чт. 13.00 – 20.45 или по приказу на выставку	Вт.,ср.,пт.,сб.,вс. 10.00 - 17.45 чт. 13.00 – 20.45 или по приказу на выставку	Планово-административный отдел (касса музея)
ул.Красная, 15	Пн.-чт. 9.00 - 18.00 Пт. 09.00 – 17.00 Обед 13.00 – 13.48	Пн.-пт. 10.00 - 13.00 13.48 – 17.00	Планово-административный отдел
ул.Красная, 13	Пн.-чт. 9.00 - 18.00 Пт. 09.00 – 17.00 Обед 13.00 – 13.48	Пн.-пт. 10.00 - 13.00 13.48 – 17.00	Отдел учета, хранения и реставрации фондов
ул.Красная, 15	Пн.-чт. 9.00 - 18.00 Пт. 09.00 – 17.00 Обед 13.00 –	Пн.-пт. 10.00 - 13.00 13.48 – 17.00	Отдел научно-просветительной работы
ул.Красная, 15	Пн.-чт. 9.00 - 18.00 Пт. 09.00 – 17.00 Обед 13.00 – 13.48	Пн.-пт. 10.00 - 13.00 13.48 – 17.00	Отдел выставок и развития

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

2.3.3. Сроки ожидания при оказании государственной услуги ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко составляют 15 минут.

Общий срок оказания государственной услуги ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко не должен превышать 60 мин. для физических лиц и 75 мин. для юридических лиц.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

2.4.1. Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
- нарушение Правил посещения музея;
- причинение ущерба музею;
- нарушение правил заполнения бланков документов;
- нарушение правил оплаты государственной услуги;

Граждане несут материальную, уголовную или иную ответственность и компенсируют ущерб в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации.

Отказ в предоставлении государственной услуги по этим основаниям может быть обжалован в органе социальной защиты населения и/или в суде.

2.5. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению государственной услуги.

Услуги по обеспечению доступа населения к культурному наследию, находящемуся в пользовании ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко предоставляются на основе частичной оплаты их стоимости и бесплатной основе. Льготы по оплате для различных категорий посетителей устанавливаются на основании нормативно-правовых актов.

- Приказами по музею:

Право бесплатного посещения предоставлено:

- лицам, не достигшим восемнадцати лет, статьей 12 Закона РФ от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (в редакции на 29.12.2006 г.)

- детям-инвалидам – приказ Минкультуры РФ от 31.05.2016 № 1219 "Об утверждении порядка установления льгот организациями культуры, находящимися в Федеральном ведении, для детей дошкольного возраста, для лиц, обучающихся по основным профессиональным образовательным программам, инвалидов и военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, при организации платных мероприятий" (в редакции от 31.05.2016 г.);

- Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, Полным Кавалерам ордена Славы, статьей 7 Закона РФ от 15.01.1993 г. №4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации, Полных Кавалеров ордена Славы" (в редакции на 29.12.2006 г.);

- для многодетных семей, пунктом 1 Указа Президента РФ от 05.05.1992 №431 "О мерах по социальной поддержке многодетных семей" (с изменениями от 25.02.2003 г.).

Стоимость государственной услуги определяется прејскурантом и приказом по музею на выставку/экспозицию.

III. Процедуры предоставления государственной услуги

3.1. Описание последовательности действий (процедур) при предоставлении государственной услуги.

3.2. Порядок действий:

- основанием для начала действия является личное обращение пользователя в ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко (физические и юридические лица);

- прием заявки (устная, письменная форма) на предоставление государственной услуги от пользователя (5 минут).

Ответственные: организатор экскурсий отдела научно-просветительной работы - Белай Элла Сергеевна; кассир билетный 3 разряда планово-административного отдела - Медведева Татьяна Васильевна; кассир

билетный 2 разряда планово-административного отдела - Нестеренко Елена Сергеевна;

- согласование сроков предоставления государственной услуги (5 минут).

Ответственные: организатор экскурсий отдела научно-просветительной работы - Белай Элла Сергеевна; кассир билетный 3 разряда планово-административного отдела - Медведева Татьяна Васильевна; кассир билетный 2 разряда планово-административного отдела - Нестеренко Елена Сергеевна;

- оплата государственной услуги (физическое лицо - 5 минут).

Ответственные: кассир билетный 3 разряда планово-административного отдела - Медведева Татьяна Васильевна; кассир билетный 2 разряда планово-административного отдела - Нестеренко Елена Сергеевна;

- фиксация осуществления государственной услуги путем выдачи документов строгой отчетности (входной билет, экскурсионная путевка - для физических лиц - 5 мин.; договор на оказание услуг, счет, счет-фактура, акт об оказании услуг - для юридических лиц, согласно доверенности выдаются входные билеты и экскурсионные путевки - 20 мин.)

Ответственные: кассир билетный 3 разряда планово-административного отдела - Медведева Татьяна Васильевна; кассир билетный 2 разряда планово-административного отдела — Нестеренко Елена Сергеевна, ведущий экономист планово-административного отдела – Павлова Елена Юрьевна;

- выполнение специалистом ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко запроса потребителя на экскурсию, организация предоставления государственной услуги в соответствии с пожеланиями потребителя — 45 мин. Заведующий отделом научно-просветительной работы музея – Сальникова Татьяна Андреевна (график экскурсионного обслуживания).

Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения государственной услуги (входной билет, экскурсионная путевка, договор на оказание государственной услуги, счет, счет-фактура, акт об оказании услуг – для юридических лиц).

3.2.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по оказанию государственной услуги:

заместитель директора по научно-просветительной работе – Ващенко Иван Иванович (861)268-01-81;

заведующий отделом научно-просветительной работы – Сальникова Татьяна Андреевна (861)268-09-00;

ведущий экономист планово-административного отдела – Латынина Наталья Владимировна (861)268-03-74.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

3.2.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения

должностным лицом, ответственным за организацию работы по оказанию государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, министерства культуры Краснодарского края, локальных нормативных актов, утвержденных ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко, регулирующих оказание государственной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в полугодие.

3.2.3. Контроль за полнотой и качеством оказания государственной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.2.4. Проверки могут осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко (плановые). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием государственной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

3.3. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги.

3.3.1. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко в досудебном и судебном порядке.

3.3.2. Потребители могут обжаловать действия или бездействие специалистов ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко его руководителю.

3.3.3. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко. Руководитель проводит личный приём заявителей (по предварительной записи).

Запись потребителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайтах и информационных стендах: 350063, г. Краснодар, ул. Красная, 13. Тел. (861) 268-58-35.

Часы приема: пн - пт с 15-00 до 16-00. Исполняющий обязанности директора ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко – Иван Викторович Озерский.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный приём, информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.

3.3.4. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), руководитель ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не

более, чем на 14 дней, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения.

3.3.5. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (полное наименование для юридического лица), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления, жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.3.6. По результатам рассмотрения заявления (жалобы) руководитель ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

3.3.7. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся.

3.3.8. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.10. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом, в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

3.3.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.3.12. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, не устраивают заявителя, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

3.3.13. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко, в судебном порядке.

3.3.14. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии

должностных лиц, нарушении положений регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

а) по номерам телефонов отраслевого отдела министерства культуры Краснодарского края – (861)992-60-10;

б) по почтовому адресу: 350063, г. Краснодар, ул. Кирова,3;

в) на Интернет-сайт: <http://kovalenkomuseum.ru/> и по электронной почте: art@kxmuseum.ru.

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица) которым подаётся сообщение, его место жительства или пребывания;

б) наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы потребителя;

в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

г) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в заявлении на действия (бездействия) и решения должностных лиц ГБУККК КХМ имени Ф.А. Коваленко руководитель учреждения принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

Заместитель директора
по научно-просветительной работе



И.И. Ващенко

Ведущий экономист ПАО



Н.В. Латынина

Юрисконсульт



Ю.Н. Рыбальченко