

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
ПО ПУБЛИЧНОМУ ПОКАЗУ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ,
МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Административный регламент предоставления государственной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (далее – государственная услуга) Государственным бюджетным учреждением Республики Крым «Крымский этнографический музей» (далее - музей) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для ее получения.

1. Предмет регулирования административного регламента.

1.1. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций, организации музейного обслуживания физических и юридических лиц, а также порядок взаимодействия между участниками предоставления государственной услуги.

2. Круг заявителей.

2.1. Заявителями на предоставление государственной услуги являются любые физические и юридические лица или граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации (далее – заявители).

3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления государственной услуги.

Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется Министерством культуры Республики Крым и музеем.

3.1. Место нахождения музея: 295011, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Пушкина, 18.

Музей работает: ежедневно с 9-00 до 18-00, выходной – суббота, воскресенье.

Санитарный день – каждый последний понедельник месяца с 14-00 до 18-00.

Режим работы выставочных залов – ежедневно с 9-00 до 18-00, пятница с 9-00 до 20-00, выходной - вторник.

3.2. Справочные телефоны музея: телефон - (3652) 25-52-23, факс - (3652) 25-54-42.

Адрес официального сайта музея: ethnocrimea.ru

3.4. Заявители могут получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги:

- по телефонам - (3652) 25-52-23, +7978-096-45-02

- по письменным обращениям;
- по электронной почте: kemrk1992@yandex.ru
- при личном обращении;
- на официальном сайте Министерства культуры Республики Крым:

<http://mkult.rk.gov.ru;>

- на официальном Интернет-сайте музея: ethnocrimea.ru

При информировании заявителей по вопросам предоставления государственной услуги в ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники музея подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим заявителей.

При обращении по телефону сотрудник музея:

- называет учреждение, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает собеседнику представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован специалисту по требуемому профилю или обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.5. Порядок, форма и место размещения информации.

Размещение информации о правилах предоставления государственной услуги осуществляется на официальном сайте музея ethnocrimea.ru, на информационных стендах музея.

На информационных стендах музея содержатся следующие сведения:

- адрес, номер телефона, факса, адрес электронной почты администрации музея;
- режим работы музея;
- перечень оказываемых платных услуг;
- выписка из прейскуранта цен на платные услуги музея;
- порядок предоставления льгот на посещение ГБУРК «Крымский этнографический музей»;
- правила поведения в музее;
- план эвакуации.

Раздел II. Стандарт предоставления государственной услуги

1. Наименование государственной услуги.

1.1. Государственная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

1.2. Государственная услуга включает:

- предоставление заявителям доступа к экспозициям и выставкам музея;

- организацию экскурсионного и лекционного обслуживания заявителей государственной услуги;
- проведение музейных массовых мероприятий;
- информационно-справочное обслуживание заявителей государственной услуги.

2. Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего государственную услугу.

2.1. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский этнографический музей».

2.2 Музей не имеет права требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

3. Результат предоставления государственной услуги.

Конечными результатами предоставления государственной услуги являются:

- обеспечение заявителям публичного доступа к музейным предметам и музейным коллекциям;
- посещение экспозиции, выставки, лекции, массового мероприятия;
- выполнение плановых показателей музея: количество посетителей, экскурсий, выставок, доля платных услуг;
- осуществление просветительской и образовательной деятельности;
- учет мнений потребителей по предоставлению государственной услуги согласно книге отзывов и предложений, действующей в музее.

4. Срок предоставления государственных услуг.

После оплаты входного билета в кассе музея или оплаты стоимости оказания услуги по безналичному расчету, получения бесплатного входного билета на экспозиции музея, мероприятия при наличии льготы, заявитель имеет право:

- самостоятельно осматривать экспозиции и выставки - без ограничения времени, в пределах режима работы музея;
- воспользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием продолжительностью 45-90 минут. Экскурсионная группа - не более 25 человек;
- посетить плановое музейное мероприятие продолжительностью 60 минут;
- воспользоваться информационно-справочным обслуживанием в течении 20 минут.
- заказать информационно-справочный материал, с выдачей в сроки, согласованные со специалистом, до 30 дней с момента обращения и согласно Положению о порядке и условиях доступа к музейным предметам ГБУРК «Крымский этнографический музей»;
- оказание государственной услуги может быть приостановлено на время реэкспозиции в соответствии с планом работы музея.

5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с

действующим законодательством Российской Федерации:

- 1) [Конституция](#) Российской Федерации;
- 2) [Указ](#) Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года N 431 "О социальной поддержке многодетных семей";
- 3) [Основы](#) законодательства о культуре от 09 октября 1992 года N 3612-1;
- 4) Федеральный [закон](#) от 15 января 1993 года N 4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы";
- 5) Федеральный [закон](#) от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- 6) Федеральный [закон](#) от 26 мая 1996 года N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";
- 7) Федеральный [закон](#) от 24 июля 1998 года N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- 8) Федеральный [закон](#) от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- 9) Федеральный [закон](#) от 30 марта 1999 года N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";
- 10) Федеральный [закон](#) от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";
- 11) Федеральный [закон](#) от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- 12) Федеральный [закон](#) от 30 декабря 2009 года N 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений";
- 13) Федеральный [закон](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- 14) Федеральный [закон](#) от 07 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- 15) [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";
- 16) [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 N 179 "Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации";
- 17) [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 N 1242 "О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет";
- 18) [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 N 504 "Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда";
- 19) [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 N 390 "О противопожарном режиме" (вместе с "Правилами противопожарного режима в Российской Федерации");

20) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 №1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;

20) **Распоряжение** Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 N 729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме";

21) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 №326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

21) **Приказ** Министерства культуры СССР от 17.07.1985 N 290 "Об утверждении "Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР";

22) **Приказ** Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 N 251н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих", раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии";

23) Указ Главы Республики Крым от 18.12.2014 №522-у «Об утверждении Концепции патриотического и духовно-нравственного воспитания населения в Республике Крым»;

24) Постановление Государственного Совета от 26 марта 2014 №1841-6/14 «О мероприятиях, направленных на сохранение культурных ценностей»

25) Постановление Совета министров Республики Крым от 14 апреля 2015 №199 «О бесплатном и льготном посещении музейных учреждений Республики Крым»;

26) Постановление Совета министров Республики Крым от 22 декабря 2015 №809 «О внесении изменений в постановление Совета министров Республики Крым от 14 апреля 2015 №199».

27) Уставом ГБУК РК «НАЗВАНИЕ МУЗЕЯ»;

28) Прейскурантом цен на платные услуги ГБУК РК «НАЗВАНИЕ МУЗЕЯ»;

29) Локальными нормативно-правовыми актами музея.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления.

6.1. Для получения государственной услуги заявитель обязан оплатить услугу и получить на руки билет (или кассовый чек), в кассе музея по цене, установленной прейскурантом. Предоставление специальных документов для получения государственной услуги не предусмотрено, за исключением случаев

обладания заявителем льготным статусом и предоставления подтверждающих документов, в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Правом бесплатного посещения на постоянной основе экспозиций и выставок музейных учреждений Республики Крым (за исключением коммерческих выставок) пользуются:

ветераны Великой Отечественной войны;

дети до 7 лет;

дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, являющиеся воспитанниками детских домов и школ-интернатов;

инвалиды 1 и 2 группы;

лицо, сопровождающее инвалида 1 и 2 группы;

Герои Советского Союза;

Герои Российской Федерации и лица, приравненные к ним;

полные кавалеры ордена Славы;

ветераны боевых действий;

военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;

бывшие узники концлагерей и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Великой Отечественной войны;

сотрудники музеев;

руководители групп детей в возрасте от 7 до 14 лет – на 10 несовершеннолетних туристов, в возрасте от 14 до 18 лет – на 15 несовершеннолетних туристов;

экскурсоводы (гиды), гиды-переводчики, прошедшие аттестацию в установленном Министерством курортов и туризма Республики Крым порядке, сопровождающему организованную группу туристов (экскурсантов);

участники инфотуров для субъектов туристской индустрии Республики Крым, субъектов Российской Федерации, а также стран ближнего и дальнего зарубежья по предложению Министерства курортов и туризма Республики Крым и по согласованию с Министерством культуры Республики Крым

члены официальных делегаций субъектов Российской Федерации и других стран, участники значимых международных и республиканских мероприятий по согласованию с Министерством культуры Республики Крым.

- Один раз в месяц – последнее воскресенье месяца, правом бесплатного посещения пользуются:

лица, не достигшие восемнадцати лет;

лица, обучающиеся по основным образовательным профессиональным программам;

многодетные семьи (три и более ребенка до 18 лет)

- Правом льготного посещения на постоянной основе пользуются следующие категории населения:

Дети до 16 лет;

обучающиеся по программам среднего и высшего профессионального образования;

пенсионеры.

- Размер льготы определяется музейным учреждением самостоятельно.

6.3. Основанием для предоставления льготы на бесплатное посещение музея является предъявление следующих документов:

- гражданами, удостоенными званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющимися полными кавалерами ордена Славы: документ, удостоверяющий статус Героя или полного кавалера ордена Славы; документ, подтверждающий неполучение ежемесячной денежной выплаты в порядке, установленном действующим законодательством;

- студентами образовательных учреждений высшего профессионального образования: студенческий билет образовательного учреждения высшего профессионального образования или зачетная книжка студента; на коллективное посещение – письмо образовательного учреждения высшего профессионального образования с указанием фамилии, имени, отчества студентов, заверенное подписью руководителя и печатью образовательного учреждения высшего профессионального образования;

- членами многодетных семей:

свидетельство о рождении детей (трех и более);

справка о составе семьи по месту регистрации родителей (я);

справка об обучении (на детей старше 16 лет) или иной заменяющий документ, подтверждающий обучение детей до 18 лет;

- бесплатное посещение музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, устанавливается в порядке, определенном действующим законодательством.

6.5. Музей с учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, учащихся образовательных учреждений всех типов, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, на посещение платных мероприятий, проводимых музеем (далее – льгота). Решение о предоставлении льгот категориям граждан на посещение платного мероприятия, проводимого музеем, принимается музеем.

6.6. Основанием для предоставления льгот в соответствии с решением, принятым музеем, о предоставлении льгот на посещение платного мероприятия является предъявление следующих документов:

- для детей дошкольного возраста:

свидетельство о рождении; универсальная электронная карта;

на коллективное посещение – письмо организации, заверенное подписью руководителя и печатью организации, где временно пребывают или воспитываются дети дошкольного возраста;

- для учащихся образовательных учреждений всех типов:

ученический билет или студенческий билет; универсальная электронная карта;

на коллективное посещение – письмо образовательного учреждения с указанием фамилии, имени, отчества учащихся, заверенное подписью руководителя и печатью образовательного учреждения, где обучаются

учащиеся;

- для инвалидов – удостоверение инвалида;
- для военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, – военный билет с записью, подтверждающей прохождение военной службы по призыву.

6.7. Юридические лица для предоставления государственной услуги подают письменную заявку на имя директора ГБУК РК «Крымский этнографический музей». Заявка должна быть оформлена на бланке учреждения за подписью руководителя или иного правомочного лица и зарегистрирована.

7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

7.1. Основания для отказа в приёме заявки на предоставление государственной услуги отсутствуют.

Все заявки принимаются без отказа.

8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги.

8.1. В предоставлении услуги может быть отказано в случае:

- отсутствия в полном объеме необходимых подтверждающих документов для предоставления льготы на получение услуги;
- отсутствие предварительной заявки потребителя на предоставления государственной услуги;
- заявка на предоставление государственной услуги не соответствует профилю музея и перечню, имеющихся в наличии экспозиций и выставок;
- заявитель нарушает правила поведения в музее;
- заявитель находится в неадекватном состоянии;
- заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) имущества музея;
- заявитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, кофры, пакеты, детские коляски).

8.2. Отказ в предоставлении государственной услуги по этим основаниям может быть обжалован заявителем, обладающим льготным статусом, в органе социальной защиты населения или в суде.

9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

9.1. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги не предусмотрено.

10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги.

10.1. С заявителя не взимается иной платы, кроме платы за входной билет, в соответствии с утвержденным прейскурантом на услуги.

11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета такой платы.

11.1. Размер платы, взимаемой с заявителя за предоставление государственной услуги, соответствует прейскуранту, утвержденному приказом

музея.

11.2. Расчет платы, утверждается приказом музея на основании предельных цен на оказание услуг, относящихся к основным видам деятельности музея.

11.3. Расчет предельных цен производится на основании расчетно-аналитической методики.

12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления услуги.

12.1 Ожидание заявителем приема запроса на предоставление государственной услуги и получения результата предоставления услуги не превышает 15 минут.

13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме.

13.1. Письменный запрос или запрос заявителя по электронной почте регистрируется в установленном порядке согласно действующему законодательству.

13.2. О запросе по телефону, принявший запрос сотрудник, сообщается ответственному специалисту.

14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги.

14.1. К музею обеспечен удобный и свободный подход для посетителей музея и подъезд для производственных целей самого музея и экскурсионных групп.

14.2. В музее имеется в наличии стандартные вывески с наименованием музея и режимом его работы.

14.3. Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры, нормам охраны труда, обеспечиваются всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, системами охранно-пожарной и тревожной сигнализаций, видеонаблюдения, обеспечены запасными выходами и эвакуационными выходами (оконные проемы с решетками распашного типа).

14.4. В музее предусмотрены выставочные залы, фондохранилища, кабинеты для сотрудников, кассы музея, служебные помещения.

14.5. Касса работает в течение времени работы музея без перерыва на обед и прекращает работу за 30 минут до окончания работы музея.

14.6. Выставочные залы оборудованы экспозиционным оборудованием.

14.7. Рабочие места специалистов музея оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оперативное и качественное предоставление государственной услуги, а также обеспечиваются доступом в Интернет.

14.8. Для предоставления государственной услуги выделяются расходные материалы и канцелярские товары.

14.9. Заявителю услуги предоставляется право посетить санитарные

комнаты музея.

14.10. В помещениях музея запрещено курить.

15. Показатели доступности и качества государственной услуги.

15.1. Государственная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, без предоставления каких-либо документов (если нет права на льготу).

15.2. Показателем качества государственных услуг является отсутствие жалоб на действия (бездействие) сотрудников музея и степень соответствия полученной услуги запросу заявителя.

15.3. Информация о порядке предоставления государственной услуги доводится до заявителей государственной услуги следующими способами:

- путем размещения на информационных стендах в помещениях музея;
- должностными лицами музея при личном обращении с использованием средств телефонной связи, посредством письменных ответов должностными лицами музея на письменные обращения получателей государственной услуги, в том числе по электронной почте;

- посредством размещения на официальном Интернет-сайте Министерства культуры Республики Крым;

- посредством размещения на официальном Интернет-сайте музея;

- посредством размещения в сети Интернет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

- посредством размещения в средствах массовой информации.

15.4. Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

16. Иные требования.

16.1. Музей предоставляет государственную услугу в электронном виде. Доступ к публикациям предметов из коллекций музея предоставлен:

- на официальном Интернет-сайте музея: ethnocrimea.ru;

- в залах музея путем использования технических средств: компьютеров, экранов, мультимедийных устройств.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

1. Исчерпывающий перечень административных процедур.

1.1. Обращение заявителя за предоставлением государственной услуги.

1.2. Подача заявки на получение государственной услуги.

1.3. Приобретение (или получение) билета (или кассового чека) на предоставление государственной услуги.

1.4. Предоставление государственной услуги.

Перечень и последовательность действий при предоставлении государственной услуги отражена в блок-схеме по предоставлению

государственной услуги, предусмотренной приложением № 1 к настоящему административному регламенту.

2. Описание административных процедур.

2.1. Обращение заявителя за предоставлением государственной услуги.

2.1.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является устное обращение заявителя, (или обращения по телефону или электронной почте на коллективное посещение).

2.1.2. Обращение заявителя принимает ответственный специалист музея – дежурный сотрудник музея, кассир.

2.1.3. Заявитель может подать обращение:

- придя непосредственно в музей;
- по телефону;
- по электронной почте.

Обращение содержит суть заявки, примерную дату и время получения государственной услуги.

При обращении заявитель получает в устной форме, по электронной почте справочную информацию о содержании государственной услуги, прейскуранте цен на платные услуги музея, порядке предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций музея отдельными лицами, правилами поведения в музее.

Ожидание получения информации заявителем не может превышать 15 минут.

2.1.4. Решение принимается в соответствии с содержанием государственной услуги и графиком работы музея.

2.1.5. Результатом административной процедуры является ответ на обращение заявителя.

2.1.6. Обращения заявителей не фиксируются.

2.2. Подача заявки на получение государственной услуги.

2.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является подача заявки заявителем на получение государственной услуги.

2.2.2. Заявку заявителя принимает ответственный специалист музея, кассир.

2.2.3. Заявка может быть подана:

- придя непосредственно в музей в устной или письменной форме;
- по телефону;
- по электронной почте.

Заявка должна содержать тему, точную дату и время, форму, количество заявителей.

При подаче заявки заявитель получает в устной или письменной форме подтверждение о приеме заявки, справочную информацию о содержании государственной услуги, прейскуранте цен на платные услуги музея, порядке предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций музея отдельными лицами, правилами поведения в музее и др.

Ожидание заявителем подтверждения о приеме заявки не может

превышать 1 дня.

2.2.4. Решение принимается в соответствии с содержанием государственной услуги и графиком работы музея.

2.2.5. Результатом административной процедуры является прием заявки.

2.2.6. Заявки на получение государственной услуги передаются в устной или письменной форме в структурное подразделение музея ответственное за организацию экскурсионного обслуживания и в кассу музея.

2.3. Приобретение (или получение) билета (или кассового чека) на предоставление государственной услуги.

2.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является приобретение (или получение) билета на предоставление государственной услуги.

2.3.2. Заявитель приобретает (или получает) билет у ответственного специалиста музея - кассира.

2.3.3. Заявитель, ознакомившись с правилами поведения в музее, может приобрести (или получить) билет только в кассе музея, оплатив его стоимость или предоставив, согласно порядку предоставления льгот на посещение организаций культуры, все необходимые документы для подтверждения льготы.

Ожидание заявителем получения билета в кассе не может превышать 15 минут.

2.3.4. Решение принимается в соответствии с содержанием государственной услуги, графиком работы музея, произведенной оплатой или предоставленными документами для получения льготы.

2.3.5. Результатом административной процедуры является приобретение (или получение) билета (или кассового чека) на предоставление государственной услуги.

2.3.6. Результат продажи или выдачи билетов фиксируется в ежемесячных кассовых отчетах по корешкам использованных билетов.

2.4. Предоставление государственной услуги.

2.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является предъявление билета (или кассового чека) на предоставление государственной услуги ответственным сотрудникам музея для получения государственной услуги.

2.4.2. Государственную услугу предоставляет ответственный специалист музея (приложение № 2).

2.4.3. Содержание предоставления заявителю государственной услуги.

Заявитель по мере необходимости посещает гардероб (при наличии), санитарные помещения музея.

Заявитель взаимодействует со зрителем или сотрудником музея для совершения действий с билетом в установленном порядке.

На основании билета (кассового чека) заявитель может:

- самостоятельно осматривать экспозиции, выставки без ограничения времени, в пределах режима работы музея;

- пользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием в течение от 45 до 90 минут в экскурсионной группе не более 25 человек;

- посетить плановое музейное мероприятие продолжительностью не более 60 минут;

- воспользоваться информационно-справочным обслуживанием продолжительностью не более 20 минут.

- заказать объемный информационно-справочный материал, с выдачей информации в сроки, согласованные со специалистом музея до 30 дней.

Заявитель имеет возможность сделать запись в книге отзывов и предложений.

2.4.4. Решение принимается в соответствии с содержанием государственной услуги, графиком работы музея, предъявленным билетом (чеком).

2.4.5. Результатом административной процедуры является получение заявителем государственной услуги.

2.4.6. Фиксация результата предоставления государственной услуги производится на основании ежемесячных кассовых отчетов по корешкам использованных билетов, а также по журналам «Учета экскурсий», «Учета культурно-массовых мероприятий», «Учета бесплатных посещений музея».

3. Административная процедура формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги.

Межведомственные запросы для предоставления музеем государственной услуги не предусмотрены.

4. Порядок осуществления в электронной форме следующих административных процедур.

Доступ заявителя к музейным предметам и музейным коллекциям в электронной форме осуществляется на официальном сайте музея: <http://ethnocrimea.ru>

4.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге.

Информация о государственной услуге размещена на официальном сайте Министерства культуры Республики Крым <http://mkult.rk.gov.ru>, на официальном сайте музея <http://ethnocrimea.ru>

К информации относятся следующие сведения:

- адрес, номер телефона, факса, адрес электронной почты администрации музея;

- режим работы музея;

- перечень оказываемых платных услуг;

- цены на платные услуги музея;

- Порядок предоставления льгот на посещение ГБУК РК «Крымский этнографический музей».

4.2. Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием такого запроса и документов.

Предоставление государственной услуги в электронной форме не требует обращения, заявки и иных документов, приобретения (или получения) билета.

4.3. Получение заявителем сведений о ходе выполнении запроса о

предоставлении государственной услуги.

Выполнение запроса на предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется через сеть Интернет. Предоставление сведений заявителю о ходе выполнения запроса музеем не предусмотрено.

4.4. Взаимодействие музея с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, в том числе порядок и условия такого взаимодействия.

Взаимодействия музея с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями не предусмотрено.

4.5. Получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено законом.

Результат предоставления государственной услуги в электронной форме заявитель получает через сеть Интернет на официальном сайте на официальном сайте музея: <http://ethnocrimea.ru>

4.6. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги.

Иных действий, необходимых для предоставления государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Раздел IV. Формы контроля над предоставлением государственной услуги

1. Порядок осуществления текущего контроля над соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления государственных услуг, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц музея, определенных административными процедурами, осуществляет директор музея.

Текущий контроль над соблюдением последовательности действий по предоставлению государственной услуги и принятием решений осуществляется специалистом музея, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав лиц, обратившихся за предоставлением государственных услуг, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц музея.

Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами музея, участвующими в предоставлении государственной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Прослушивание администрацией музея экскурсовода во время проведения

каждой новой экскурсии или лекции является одной из форм контроля над полнотой и качеством предоставляемой государственной услуги.

2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля над полнотой и качеством предоставления государственной услуги.

Плановые и внеплановые проверки осуществляются Министерством культуры Республики Крым. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

При организации проверок учитываются жалобы и заявления заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц музея, участвующих в предоставлении государственных услуг.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления государственных услуг устанавливается Министерством культуры Республики Крым.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты Министерства культуры Республики Крым.

Проверка осуществляется на основании приказа Министра культуры Республики Крым.

По требованию комиссии ответственные исполнители, а также иные должностные лица, совершающие предусмотренные Регламентом действия, дают устные или письменные объяснения, предоставляют документы и материалы, связанные с конкретными письменными запросами заявителей.

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

3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

Должностные лица музея, уполномоченные принимать участие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления государственной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц музея закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Для осуществления контроля за предоставлением государственной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в музей, Министерство культуры Республики Крым индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления государственной услуги, а также заявления и жалобы

с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, требований Регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц музея, нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны объединений граждан и организаций, осуществляется в случае представления этими объединениями и организациями интересов своих членов - граждан, являющихся заявителями при предоставлении государственной услуги, путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц музея нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц.

1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

В случае выявления нарушений прав заявителей государственной услуги в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством. Заявитель имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц музея в досудебном (внесудебном) порядке.

При отказе в предоставлении государственной услуги заявителей имеет право обратиться с обращением, жалобой, заявлением к директору музея, в Министерство культуры Республики Крым или обжаловать отказ в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

Действия (бездействия) должностного лица могут быть обжалованы в досудебном порядке. При обращении заявителя 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), директор музея вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив заявителя о продлении срока его рассмотрения.

По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься, локальные акты, которые не могут противоречить положениям настоящего административного регламента.

2. Предмет досудебного (внесудебного) порядка обжалования.

Заявитель имеет право обратиться с жалобой в соответствии с действующим законодательством, в следующих случаях:

- 1) нарушение порядка принятия запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение порядка предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения.

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

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.

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.

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.

4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в музей. Жалобы на решения, принятые руководителем музея, рассматриваются в Министерстве культуры Республики Крым.

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) 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;

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

4) 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.

5. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии), если иное не предусмотрено законом.

6. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

При отказе в предоставлении государственной услуги заявитель имеет право обратиться с обращением, жалобой, заявлением:

- к директору музея;
- в Министерство культуры Республики Крым.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства культуры Республики Крым, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приёме 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 её регистрации. Продление сроков рассмотрения жалобы не предусмотрено.

8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы директор музея или Министерство культуры Республики Крым, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

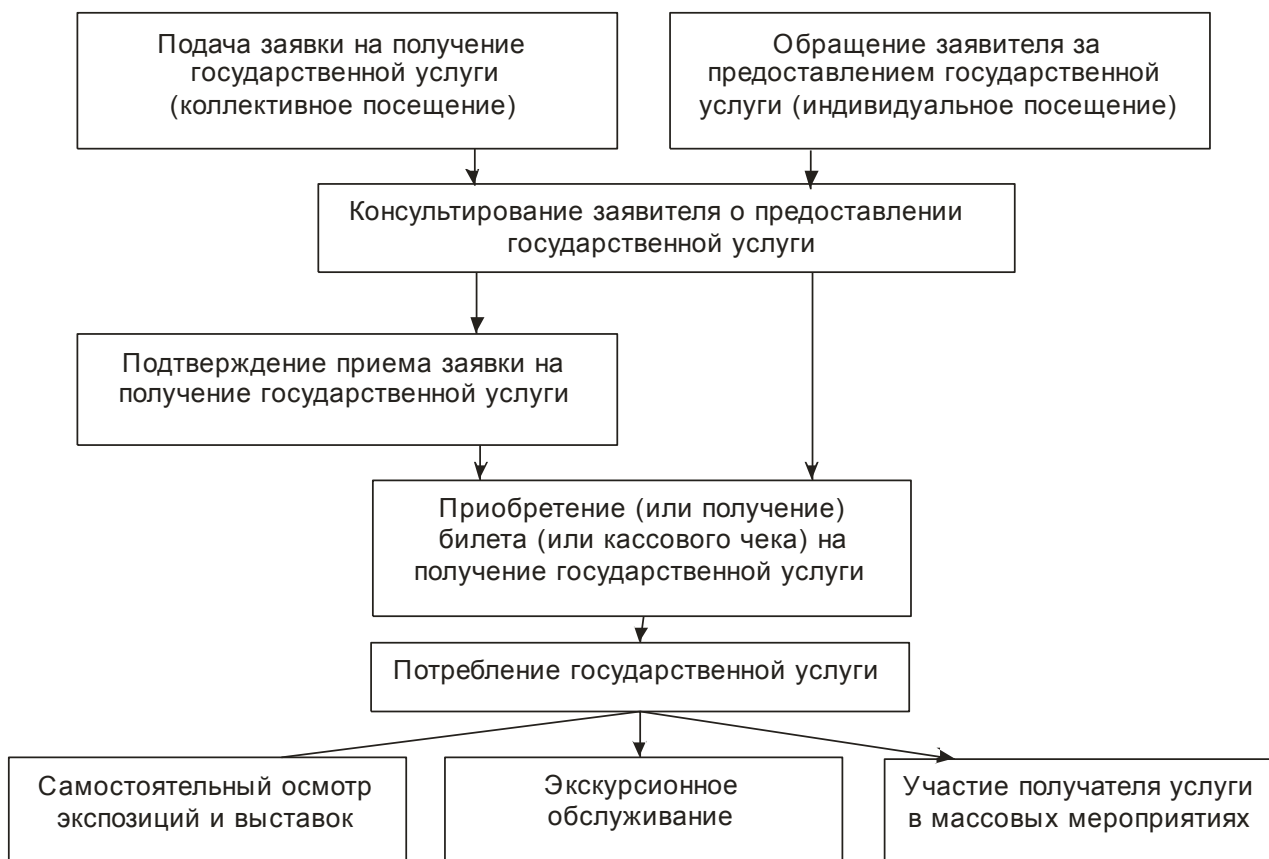
2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1 к административному регламенту предоставления государственной услуги

Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги



Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги

Перечень
специалистов музея, принимающих непосредственное участие в
предоставлении государственной услуги

Наименование должностей	Квалификационные требования	Кол-во сотрудников	Выполняемая функция в рамках реализации услуги
Заведующий научно-исследовательским отделом этнической истории и традиционной культуры народов Крыма 18-21 вв.	Высшее профессиональное образование (культуры и искусства, гуманитарное) и стаж работы не менее 3 лет.	1	Организует экскурсионную работу музея. Осуществляет планирование экскурсий, составляет графики их проведения. Организует прием заявок на экскурсии и обеспечивает их экскурсионным обслуживанием. Контролирует своевременность проведения экскурсий, осуществляет обзорные и тематические экскурсии по экспозициям музея, выставок. Осуществляет связь с общественными и другими организациями, учебными заведениями в целях увеличения посещаемости музея. Организует и проводит различные мероприятия музея.
Заведующий отделом культурно-просветительской, выставочной и методической работы	Высшее профессиональное образование (культуры и искусства, гуманитарное) и стаж работы не менее 3 лет.	1	Организует экскурсионную работу музея. Осуществляет планирование экскурсий, составляет графики их проведения. Организует прием заявок на экскурсии и обеспечивает их экскурсионным обслуживанием. Контролирует своевременность проведения экскурсий, осуществляет обзорные и тематические экскурсии по экспозициям музея, выставок. Осуществляет связь с общественными и другими организациями, учебными заведениями в целях увеличения посещаемости музея. Организует и проводит различные мероприятия музея.
Заведующий отделом по безопасности и административно-хозяйственному обеспечению	Высшее профессиональное образование (культуры и искусства, гуманитарное) и стаж работы не менее 3 лет.	1	Обеспечивает защиту хранимых и экспонируемых культурных и материальных ценностей от краж, хищений и других преступных посягательств, пожаров, аварий, актов вандализма, стихийных бедствий, общественных беспорядков и т.п. Разрабатывает и реализует мероприятия по безопасности объекта. Пресекает попытки несанкционированного проникновения на охраняемый объект. Отражает угрозу и способствует ликвидации вредных последствий непосредственного нападения на охраняемый объект.
Старший научный сотрудник, научный сотрудник,	Старший научный сотрудник музея - высшее профессиональное образование (культуры и	4	Составляет тексты экскурсий, рассчитанных на различные группы посетителей музея и различную продолжительность времени. Проводит экскурсии по постоянным

младший научный сотрудник	искусства, гуманитарное, педагогическое), наличие ученой степени и стаж работы в научных подразделениях музея не менее 2 лет либо высшее профессиональное образование (культуры и искусства, гуманитарное, педагогическое) и стаж работы в научных подразделениях музея не менее 5 лет. Научный сотрудник музея - высшее профессиональное образование (культуры и искусства, гуманитарное, педагогическое) и стаж работы в научных подразделениях музея не менее 2 лет. Младший научный сотрудник музея - высшее профессиональное образование (культуры и искусства, гуманитарное, педагогическое) без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное образование (культуры и искусства, гуманитарное, педагогическое) и стаж работы в музее не менее 1 года.		экспозициям музея и временным выставкам. Принимает участие в организации и проведении различных мероприятий. Проводит образовательные мероприятия.
Методист по музейно-образовательной деятельности	Высшее профессиональное образование (гуманитарное, педагогическое, культуры и искусства) без предъявления требований к стажу работы.	2	Осуществляет проведение массовых мероприятий, осуществляет разработку и реализацию музейно-образовательных программ, рассчитанных на семьи с детьми. Организует социологические опросы посетителей в части музейно-образовательной деятельности музея. Проводит экскурсии по постоянным экспозициям музея и временным выставкам. Принимает участие в организации и проведении различных мероприятий.
Кассир		2	Осуществляет продажу билетов или обслуживает контрольно-кассовую технику, осуществляет информирование потребителей услуг
Музейный смотритель	Среднее профессиональное образование (гуманитарное, культуры и искусства) без предъявления требований к стажу	5	Осуществляет контроль за соблюдением посетителями правил поведения в музее, за целостностью и неприкосновенностью музейных предметов.
Уборщик служебных помещений	Базовое общее среднее образование или начальное общее образование и профессиональная подготовка на производстве, без требований к стажу	1	Убирает выставочные залы музея. Вытирает пыль, подметает и моет вручную или с помощью машин и устройств стены, пол, потолок, оконные рамы и стекла, дверные блоки. Чистит и дезинфицирует раковины и другое санитарно-техническое оборудование.

работы.

Очищает урны от мусора и промывает их дезинфицирующими растворами. Собирает мусор и относит его к установленному месту. Соблюдает правила санитарии и гигиены в помещениях, где убирает.