УТВЕРЖДАЮ
Директор НГХМ
С.М. Дубровин
«__» ноября 2024 года

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
взаимодействия с потребителями
ГАУК НСО «Новосибирский государственный художественный музей»
I. Общие положения

Настоящий административный регламент разработан на основании стандарта Российской Федерации предоставления государственной услуги (00097790-004-2012) в целях реализации прав граждан на музейное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, создания для пользователей комфортных условий доступа к просветительским ресурсам музея.

Регламент определяет последовательность и сроки административных процедур и административных действий музея, порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами при предоставлении государственной услуги.

В настоящем Административном регламенте (далее – административный регламент) используются следующие понятия:

Музейная деятельность – выявление, собирание, хранение, изучение и публичное представление музейных предметов и музейных коллекций.

Публикация музейных предметов и коллекций - все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций, хранящихся в государственных музеях, путем их публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей.

Услуга по публикации музейных предметов и коллекций - результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем/группой потребителей услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению познавательных, духовных, эстетических, информационных, интеллектуальных и патриотических потребностей посетителей музея, содействие приобщению к культурным ценностям.

Исполнитель - Государственное автономное учреждение культуры Новосибирской области «Новосибирский государственный художественный музей».

Потребитель - юридическое или физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать услуги по публикации музейных предметов и коллекций.

Место предоставления услуги - помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) для предоставления услуги.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ СТО 00097790-004-2012

Настоящий стандарт разработан министерством культуры Новосибирской области в соответствии с целями и принципами стандартизации в Российской Федерации, установленными Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184- ФЗ «О техническом регулировании» (с последними изменениями), а также правилами применения национальных стандартов Российской Федерации - ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения» и ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организации. Общие положения».

Сведения о стандарте

Утвержден приказом министерства культуры Новосибирской области № 824 от 27.12.2012 г. взамен проекта стандарта организации «Услуга по публикации музейных предметов и коллекций. Общие требования», утвержденного приказом министерства культуры Новосибирской области от 03.08.2011 № 453. Введен с 01.01.2013.

В настоящем стандарте реализованы нормы «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1, Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

III. Порядок предоставления государственной услуги

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

Государственная услуга предоставляется в помещениях музея, специально оборудованных экспозиционных и выставочных залах, на территории музея, а также в сети Интернет.

В здании музея должен быть предусмотрен гардероб, туалетная комната.

Места предоставления государственной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья на первый этаж со стороны ул. Красный проспект,5 и Свердлова,10.

Помещения музея должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам.

Сайт музея.

Сайт должен содержать удобную структуру навигации и поиска по сайту.

Показатели доступности и качества государственной услуги

Показатели доступности государственной услуги:

-доступность информации о порядке и стандарте предоставления услуги, размещенной на информационных стендах и Интернет–ресурсах;

- доступность информирования потребителя в индивидуальной (устной или письменной) и публичной (устной или письменной) форме о порядке, стандарте, сроках предоставления услуги;

- соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги;

- соблюдение графика работы музея с заявителями по предоставлению услуги в соответствии с настоящим административным регламентом;

- пешеходная и транспортная доступность для потребителя (музей в Центральном районе города Новосибирска в хорошей транспортной доступности, в том числе в пешеходной доступности от станций метро).

Показатели качества государственной услуги:

- соблюдение требований к графику (режиму) работы музея;
- соблюдение требований к объему предоставления государственной услуги;
- соблюдение требований к срокам предоставления государственной услуги;
- соответствие требованиям настоящего административного регламента;
- отсутствие в музее жалоб по вопросу предоставления государственной услуги.

Документы необходимые для получения государственной услуги

Для получения государственной услуги потребитель представляет в музей следующие документы:

- платный билет (оформляется при входе в музей на кассах путем приобретения его за наличный или безналичный расчет);

- бесплатный билет (оформляется в кассе музея при наличии необходимых документов, удостоверяющих право на получение бесплатной услуги);

- разовый пригласительный билет;

Для получения экскурсионного или лекционного обслуживания заявитель подает телефонную либо устную заявку в отдел маркетинга и развития. Телефон отдела указан в приложении к данному регламенту.

Получение государственной услуги доступа к музейным предметам через печатные издания осуществляется путем продажи изданий через кассу музея наличным или безналичным расчетом.

Основания для отказа в предоставлении государственной услуги

Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие входного билета (абонемента) или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренных в договоре;
- отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;
- отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);
- обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;
- отсутствие договора (для юридического лица).

Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

(Блок-схема предоставления государственной услуги)



Административные процедуры по предоставлению государственной услуги в музее включают в себя:

- регистрацию в журнале заявок получателя услуги;
- выдачу билета или разового пригласительного билета;
- предоставление получателю услуги доступа к музейным предметам и музейным коллекциям.

Предоставление государственной услуги получателям осуществляется как непосредственно в помещениях музея, так и в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством официального сайта музея (в соответствии с действующим законодательством об охране авторского права), а также путем предоставления передвижных выставочных проектов в музеи и другие культурно-досуговые учреждения Новосибирской области.

Консультирование получателя государственной услуги

Основанием для административной процедуры консультирования является обращение потребителя государственной услуги к специалисту музея, ответственному за исполнение государственной услуги, за разъяснением порядка доступа к музейным предметам и музейным коллекциям.

Специалист музея, ответственный за предоставление государственной услуги, в вежливой и корректной форме консультирует потребителя о порядке к ресурсу музея Максимальное время консультирования специалистом музея получателя государственной услуги –15 минут.

Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги «Публикация музейных предметов и музейных коллекций»

Информацию о расположении и режиме работы музея можно получить путем личного обращения в музей, по справочному телефону, по электронной почте, на музейном сайте, а также в информационных киосках в помещении музея.

Сведения о режиме работы музея размещаются на вывесках при входе в здание музея.

Информацию по вопросам предоставления государственной услуги заявитель может получить путем личного обращения в музей посредством почтовой связи, электронной почты, по справочным телефонам соответственно в устной, письменной (в том числе электронной) форме, а также в информационных киосках в помещениях музея.

На официальном сайте музея и в информационных киосках (в здании музея), содержится следующая информация: местонахождение музея, фамилия, имя, отчество руководителя музея, график (режим) работы музея, номера справочных телефонов, факсов, адрес электронной почты, сайта, извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению государственной услуги, устав музея, правила посещения музея, административный регламент по предоставлению государственной услуги, основания отказа в предоставлении государственной услуги, порядок обжалования действий (бездействия), решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги.

Информирование о процедуре предоставления государственной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы музея. Разговор не должен продолжаться более 5 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления государственной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании музея и, по необходимости, о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности для 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.

Электронные обращения граждан принимаются через официальный адрес электронной почты музея. Ответ на электронное обращение по вопросам предоставления государственной

услуги дается специалистом музея, ответственным за предоставление государственной услуги, в трехдневный срок.

Предоставление государственной услуги потребителем осуществляется как непосредственно в помещениях музея: в экспозиционных, выставочных, лекционных залах, так и в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством официального сайта музея (в соответствии с действующим законодательством об охране авторского права), а также в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме. Кроме того, музей осуществляет работу с передвижными выставочными проектами, экспресс и площадными выставками в Новосибирске и Новосибирской области.

Регистрация получателя государственной услуги

Основанием для административной процедуры регистрации потребителя государственной услуги (заявка на экскурсию, лекцию или мастер - класс) является личное обращение или обращение по телефону получателя государственной услуги в музей. Время регистрации одного получателя государственной услуги составляет 10 минут.

Результаты административной процедуры:

установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги в помещении музея.

Размер платы при предоставлении государственной услуги

Предоставление государственной услуги является платным для потребителя и определяется прейскурантом, утвержденным приказом директором музея. на безвозмездной основе услуга предоставляется категориям граждан Российской Федерации, определенным действующим законодательством.

Предоставление доступа получателя государственной услуги к музейным предметам и музейным коллекциям

Предоставление доступа к услуге с привлечением специалиста музея включает:

- проведение экскурсии по музею;
- проведение лекции.

Потребитель может самостоятельно знакомиться с музейными экспозициями и выставками.

Экскурсионное и лекционное обслуживание

Требования к порядку предоставления государственной услуги «Экскурсионное обслуживание»

Экскурсионное обслуживание предоставляется потребителям услуги в часы работы Новосибирского государственного художественного музея по предварительной заявке от 1 до 30 дней по телефону отдела маркетинга и развития либо без заявки по мере формирования группы из неорганизованных посетителей.

Информирование о новых экспозициях, лекциях, мероприятиях, тематических занятиях, выставках, концертах и других просветительных мероприятиях происходит через отдел маркетинга и развития, газеты, журналы, радио, телевидение, звуковую рекламу в метрополитене, Интернет-сайты и другие источники.

Формат экскурсионного обслуживания: экскурсия-рассказ, экскурсия-беседа, экскурсия с элементами практических занятий, в том числе в игровой форме, экскурсия с мастер-классом, интерактивное занятие.

Максимальное число посетителей в экскурсионной группе – 30 человек.

Продолжительность экскурсии определяется пожеланиями руководителя экскурсионной группы, возрастом ее участников и в среднем составляет 1 академический час (45 минут). При продолжительности экскурсии более 45 минут она регистрируется в журнале учета экскурсий как 2 академических часа, при продолжительности более 1 часа 30 минут – как 3 академических часа.

Экскурсионное обслуживание предоставляется всем категориям населения вне зависимости от возраста, национальности и гражданства.

Оплата за услугу производится согласно существующим тарифам путем оплаты наличными в кассу учреждения либо путем перечисления на расчетный счет музея.

Договоры на льготное экскурсионное обслуживание заключаются в начале учебного года сроком на один год либо в течение года после рассмотрения письма от организаций и положительного решения директора музея.

Бесплатно услуга предоставляется категориям граждан Российской Федерации, определенным действующим законодательством.

Экскурсионное обслуживание не предоставляется лицам в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, а также лицам, не оплатившим услугу.

Требования к порядку предоставления государственной услуги «Лекционное обслуживание»

Лекционное обслуживание предоставляется потребителям услуги в часы работы Новосибирского государственного художественного музея по предварительной заявке от 5 до 30 дней по телефону отдела маркетинга и развития.

Лекция проводится с использованием мультимедийного оборудования в лекционном зале музея.

Для проведения выездной лекции начальник научно-просветительского отдела оформляет путевку выездной лекции с указанием даты и места проведения, ФИО сотрудника, тематикой лекции, наименованием заказчика. Сотрудник пользуется транспортом музея либо заказчика.

Для проведения данной услуги заказчик предоставляет сотруднику музея помещение для проведения лекции, аудиторию (от 20 до 100 человек), соответствующую аппаратуру (в случае ее отсутствия возможно использование аппаратуры музея).

Оплата за услугу производится на месте проведения лекции путем наличного расчета, либо путем предварительного перечисления на расчетный счет музея.

Продолжительность лекции – 1 академический час (45 минут) и более. В соответствии с Приказом Департамента культуры Новосибирской области № 840 от 29.12.2007 при определении норм экскурсионно-лекционной нагрузки 1 час выездной лекции эквивалентен 3 часам экскурсионного часа.

Лекционное обслуживание предоставляется всем категориям населения вне зависимости от возраста, национальности и гражданства.

Бесплатно услуга предоставляется категориям граждан Российской Федерации, определенным действующим законодательством.

Лекционное обслуживание не предоставляется лицам в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, а также лицам, не оплатившим услугу.

Описание основных процедур оказания услуги

Посетители музея своевременно приходят к началу мероприятий (экскурсии, тематических занятий, лекций и т.д.).

В распоряжение посетителей музея предоставляется гардероб, туалет, ячейки для хранения ручной клади.

Билеты приобретаются в кассе музея.

Группы посетителей в вестибюле музея встречает сотрудник просветительского отдела, ответственный за проведение мероприятия.

На контроле посетители предъявляют приобретенные билеты смотрителю-контролеру.

Ответственность за дисциплину и порядок на мероприятии несет руководитель группы.

В случае недопустимого поведения в момент проведения мероприятия (нахождение посетителя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае умышленной порчи экспонатов, а также, если его некорректное поведение мешает сотруднику и другим посетителям) посетитель может быть принудительно удален с мероприятия сотрудником охраны музея.

Если посетитель не подавал предварительной заявки на экскурсионное обслуживание, сотрудники просветительского отдела в течение 15 минут могут изыскать возможность предоставления услуги посетителю.

В случае максимальной загруженности научных сотрудников в услуге может быть отказано, либо посетителю должна быть предоставлена возможность сделать предварительную заявку на обслуживание.

Если посетитель имеет претензии к качеству предоставленной услуги, он может в течение недели со дня ее получения в письменном или устном виде предъявить их начальнику научно-просветительского отдела, заместителю директора основной деятельности или директору. Жалоба может быть изложена в «Книге жалоб и предложений», а также в книгах отзывов, находящихся в экспозиционных залах, где посетители могут в письменном виде отразить свои замечания, пожелания или благодарности.

Начальник научно-просветительского отдела должен своевременно принять меры по отношению к сотруднику, предоставившему некачественную услугу.

Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является обеспечение свободного и равного доступа получателей государственной услуги к музейным предметам и музейным коллекциям.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений ГАУК НСО «Новосибирский государственный художественный музей»

Общий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляет директор ГАУК НСО «Новосибирский государственный художественный музей».

Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, предоставляет государственную услугу в соответствии с Регламентом.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется руководителями путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановая проверка проводится по обращению заинтересованного лица, содержащему информацию о нарушении его прав при предоставлении государственной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании приказов директора.

Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений в ходе предоставления государственной услуги на основании приказа министерства культуры НСО может быть образована комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем и членами комиссии.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав потребителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Порядок обжалования действий (бездействия) и решений при предоставлении государственной услуги. Работа с обращениями граждан. Классификация обращений

Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности музея.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

Организация делопроизводства

Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации. Действия (бездействие) сотрудников музея могут быть обжалованы в досудебном порядке либо в суде.

Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора музея.

Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором музея.

Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора музея, начальниками отделов, специалистами, которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в музей документоведом, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора музея передаются на исполнение специалисту

Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора музея, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

Заместители директора и другие специалисты музея по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Письменное обращение, поступившее в музей, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях директор музея вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

Ответ на обращение подписывается директором музея. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется документоведом после того, как письмо подписано.

Личный прием граждан

Личный прием граждан осуществляется директором музея и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

Контроль за исполнением письменных обращений граждан

Порядок постановки писем на контроль определяется директором музея.

Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета документоведом.

Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором музея.