



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБУ РК «Национальный музей  
Республики Коми»

И.Н. Котылева  
«30» декабря 2016 г.

## РЕГЛАМЕНТ

ГБУ РК «Национальный музей Республики Коми»  
по предоставлению государственной услуги

## **I. Общие положения**

1.1. Регламент предоставления государственной услуги разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания государственным бюджетным учреждением **«Национальный музей Республики Коми»** государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц государственного учреждения при оказании государственной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

1.2. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №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»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Законом Республики Коми от 23.12.2009 N 133-РЗ (ред. от 26.04.2013) "О некоторых вопросах в сфере регулирования государственных услуг в Республике Коми" (принят ГС РК 17.12.2009);

- Устав Музея.

• Законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О музейном фонде РФ и музеях Российской Федерации»;

• Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда РФ, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

• Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

• Федеральный закон от 12.01.1996г № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (с изменениями и дополнениями);

• Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями).

• Закон Республики Коми от 22.12.1994 № 15-РЗ «О культуре»

### **1.3. Государственная услуга включает в себя:**

А) Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

Б) Работу по формированию, учету, изучению, обеспечению физической сохранности и безопасности музейных предметов, музейных коллекций.

В) Работу по осуществлению реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций.

Г) Работу по созданию экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок.

Государственное задание утверждается на год Министерством культуры, туризма и архивного дела Республики Коми (может изменяться и дополняться).

#### **1.4. Оказание государственной услуги осуществляется через:**

**Выставочную деятельность** (в музее), которая включает: строительство выставок и экспозиций, организацию и размещение выставок (на базе музея) из собрания НМРК, муниципальных, государственных, ведомственных музеев и учреждений республики и России, из частных собраний и коллекций. Выставки могут быть организованы самостоятельно музеем, так и совместно с другими организациями или отдельными гражданами. Выставки могут быть: естественно-научные, в том числе и с живыми экспонатами; технические, этнографические, исторические, художественные, литературные, культурологические и др.

**Организацию индивидуальных посещений** экспозиций и выставок музея, проходящих в музее и вне музея. Индивидуальными посетителями считаются также посетители научной библиотеки музея и фондов.

**Экскурсионное обслуживание** (от лат. *excursio* — прогулка, поездка) — посещение музея, достопримечательного места, выставки, предприятия и т. п.; поездка, прогулка с образовательной, научной, спортивной или увеселительной целью. Показ объектов происходит под руководством квалифицированного специалиста — экскурсовода, который передает аудитории видение объекта, оценку памятного места, понимание исторического, этнографического, литературного или природного события, связанного с этим объектом.) включает в себя:

- ◆ Обзорные, тематические, семейные экскурсии;
- ◆ экскурсии с различными видами деятельности (с элементами театрализации, с элементами игры, с элементами творческой деятельности и т.д.);
- ◆ музейные праздники;
- ◆ мастер – классы;
- ◆ литературно-музыкальные гостиные;
- ◆ пешеходные, автобусные экскурсии;
- ◆ экскурсии для СМИ в рамках заявленной тематики.

Экскурсионное обслуживание может быть в музее и вне музея, включая проведение экскурсий по памятным местам города, за пределами города.

**Лекционное обслуживание** (чтение лекций), лекции могут читаться в музее.

При проведении экскурсий, лекций на безвозмездной основе или платно (по безналичному перечислению), сотрудником заполняется «путевка» согласно Приложения №1.

#### **Организация и проведение мероприятий, включающее:**

- ◆ встречи;
- ◆ тематические, музыкальные, творческие вечера;

- ◆ конкурсы;
- ◆ концерты;
- ◆ олимпиады;
- ◆ презентации;
- ◆ мероприятия;
- ◆ ассамблеи;
- ◆ пресс-конференции;
- ◆ круглые столы;
- ◆ научные конференции;
- ◆ семинары;
- ◆ тематические чтения;
- ◆ проведение киносеансов и видеосеансов;
- ◆ поэтические эстафеты;
- ◆ музейные акции;
- ◆ публичная лекция;
- ◆ совместные мероприятия с различными государственными и муниципальными учреждениями культуры, образования, общественных объединений и другими.

Мероприятия могут проходить в музее и вне музея.

**Методическую деятельность и консультации** - проведение консультаций, семинаров, стажировок по вопросам музейной деятельности для сотрудников музеев муниципальных районов республики и России, учреждений и ведомств республики.

### **1.5. Конечным результатом оказания государственной услуги является:**

посещаемость экскурсий и мероприятий в музее и вне музея для удовлетворения и формирования духовных потребностей населения, развития музея как социального института, осуществления патриотического и экологического воспитания подрастающего поколения, сохранения исторического и культурного наследия.

1.6. Оказание государственной услуги в государственном бюджетном учреждении Республики Коми «Национальный музей Республики Коми осуществляется сотрудниками отделов:

- ◆ природы;
- ◆ Выставочного зала;
- ◆ истории;
- ◆ этнографии;
- ◆ литературного музея И.А.Куратова;
- ◆ дома-музея И.П.Морозова
- ◆ маркетинга и развития;
- ◆ фондов;
- ◆ культурно-образовательных программ;

- ♦ административно-управленческим персоналом;
- ♦ научно – методической работы;
- ♦ книжного фонда.

1.7. Потребителями государственной услуги Музея являются: физические и юридические лица.

1.8. Услуги по обслуживанию посетителей предоставляется **на безвозмездной и возмездной основе** (платные и бесплатные).

Музей самостоятельно определяет перечень своих услуг, согласно своей миссии и задач.

1.9. Услуги на возмездной основе осуществляются на основе прейскуранта цен, договоров, приказов.

Доступность музейных услуг для потребителя обеспечивается при использовании стационарных и передвижных форм обслуживания.

1.10. Музей с учетом финансовых, организационных и материально-технических возможностей, оставляет за собой право предоставления льгот на платное посещение музея для следующих категорий:

- ♦ участники ВОВ и труженики тыла (при наличии документов);
- ♦ военнослужащие срочной службы;
- ♦ инвалиды 1 группы, дети-инвалиды (при наличии документов) и их сопровождающие (1 сопровождающий на человека);
- ♦ сотрудники музеев системы Министерства культуры и министерства национальной политики, Министерства образования, науки и молодежной политики, члены международного Совета музеев (ИСОМ) (при наличии документов);
- ♦ дети –сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей (при наличии документов);
- ♦ дети из многодетных семей (при наличии документов);
- ♦ дети до 3-х лет;
- ♦ сопровождающие группу учащихся средних школ, гимназий, лицеев, сузов и вузов (1 человек);
- ♦ сопровождающие группу дошкольников (2 человека);
- ♦ участники совместных выставочных проектов (согласно списка). Почетные члены «Общества друзей музея» (согласно списка)

Предоставление услуги по обслуживанию посетителей **на безвозмездной основе** осуществляются **на основании предоставленных документов, подтверждающих право на льготу (удостоверения, справки из детских домов, свидетельства и аналогичные удостоверяющие документы)**, письменной заявки (ходатайства) с указанием названия мероприятия, экскурсии с указанием срока проведения. Основаниями для льготного посещения являются нормативно - законодательные акты,

приказы руководителя музея и (или) ходатайства с визой руководителя. При проведении музейных мероприятий предоставляется право бесплатного посещения участникам, приглашенным (согласно спискам, пригласительным билетам).

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

## **II. Требования к порядку предоставления государственной услуги.**

2.1. Сведения о предоставлении музеем государственной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.1.1. Информация о порядке оказания государственной услуги предоставляется посредством:

- размещения на информационных стендах помещений музея;
- размещения в сети Интернет;
- публикаций в средствах массовой информации, изданий информационных материалов (афиш, брошюр, буклетов и т.д.);
- средств телефонной связи.

На информационных стендах в помещениях музея, Интернет-сайте [www.museumkomi.ru](http://www.museumkomi.ru) размещается следующая информация:

-режим работы структурных подразделений Музея, участвующих в предоставлении государственной услуги;

-образцы оформления документов, необходимых для оказания государственной услуги;

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

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей специалисты структурных подразделений музея подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании государственного 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.

2.1.4. Информирование о ходе оказания государственной услуги осуществляется специалистами музея при личном контакте с потребителями, через городские и краевые СМИ.

2.2. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов Музея в досудебном и судебном порядке.

2.2.1. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю Музея. 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.

Директор

адрес: г. Сыктывкар, ул. Коммунистическая, д.б.

контактный телефон/факс – (8212) 24-11-73,

часы приема – с 9 до 17, перерыв на обед с 13 до 14 часов.

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

2.2.2. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

по номерам телефонов Министерства культуры, туризма и архивного дела Республики Коми

тел. 287-598 начальник отдела библиотечного, музейного и архивного дела

по почтовому адресу: г. Сыктывкар, ул. Ленина, 73 ;

на Интернет-сайт [www.mincult.rkomi.ru](http://www.mincult.rkomi.ru) и по электронной почте

[n.a.raevskaya@mincult.rkomi.ru](mailto:n.a.raevskaya@mincult.rkomi.ru)

2.2.3. Потребители имеют возможность сделать запись в книге отзывов и предложений; принять участие в опросе по оценке качества услуг в отделах или на сайте музея.

### **2.3. Условия и сроки предоставления государственной услуги.**

2.3.1. При приеме денежных средств от населения за оказанные услуги, работы применяются следующие бланки строгой отчетности:

- ◆ входной билет в музей, утвержденный МФ РФ, приобретенный в кассе музея для одиночного и группового посещения;
- ◆ квитанционная книжка;
- ◆ абонемент (может выдаваться как для платного обслуживания, так и для льготных посетителей).

2.3.2. При бесплатном посещении применяется бесплатный билет.

**Адреса, режим работы и время приема потребителей в структурных подразделениях музея НМРК, последовательность их посещения потребителем государственной услуги:**

Услуги предоставляются	Адрес отдела	Контактный телефон	Режим работы
------------------------	--------------	--------------------	--------------

в отделах НМРК			
Отдел истории	ул.Ленина, д.57	24-00-36	с 10.00 до 17.00 без перерыва Выходной – Воскр.
Отдел природы Выставочный зал	ул.Коммунистическая, д.6	24-43- 22	с 10.00 до 17.00 без перерыва Выходной – Воскр.
Отдел этнографии	ул.Коммунистическая, д.2	24-88-60	с 10.00 до 17.00 без перерыва Выходной – Пн.
Литературный музей И.А.Куратова Книжный фонд	ул. Орджоникидзе, д.2	24-05-12	с 10.00 до 17.00 без перерыва Выходной – Пн.
Дом-музей И.П.Морозова	ул. Кирова, д.32	20-25-57	с 10.00 до 17.00 без перерыва Выходной – Суб., Воскр.
Отдел фондов	ул. Ленина, д.113	20-03-23	с 10.00 до 17.00 без перерыва, Выходной – Суб., Воскр.

### **III. Формирование отчетности по выполнению государственного задания.**

Отчет об исполнении государственного задания формируется ежеквартально с нарастающим итогом согласно форме утвержденной учредителем. Также, ежегодно в органы статистического наблюдения и Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми предоставляются сведения по форме № 8-НК. Показатели, фиксируемые в данных отчетах, складываются следующим образом:

#### ***1. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях).***

##### **1.1. Объемные показатели:**

◆ Количество платных посетителей складывается из:

- ***количества индивидуальных посещений выставок и экспозиций,***
- ***количество посетителей массовых мероприятий в музее,***
- ***количества экскурсионных посещений*** в музее и вне музея (выездное экскурсионное обслуживание),

◆ Количество бесплатных посетителей складывается из:



- *количества индивидуальных посещений выставок и экспозиций,*
- *количество посетителей массовых мероприятий в музее,*
- *количество слушателей лекций в музее.*
- *количества экскурсионных посещений* в музее и вне музея (выездное экскурсионное обслуживание),
- *сопровождающие организованных групп в музее.*

Основанием для формирования отчетов являются:

- ◆ книги учета экскурсионного обслуживания (платные/бесплатные);
- ◆ книги учета мероприятий (платные/ бесплатные);
- ◆ книги учета лекций (бесплатные);
- ◆ книги учета одиночных посетителей (платные/ бесплатные);
- ◆ свод посещаемости, сформированный отделом маркетинга.

## 1.2. Качественные показатели:

- ◆ удовлетворенность качеством оказания услуг

Основанием для оценки качества государственных услуг являются:

- ◆ анкеты по оценке качества услуг, заполненные посетителями в отделах и на сайте музея;
- ◆ книги отзывов и предложений;
- ◆ сводный документ (мониторинг), сформированный отделом маркетинга.

Отдел маркетинга и развития осуществляет оценку степени удовлетворенности потребителей услугами путем проведения социологических опросов. На основании опроса потребителей проводится мониторинг по удовлетворенности качеством оказания услуг.

На основании первичной документации, отделом маркетинга и развития формируется отчет по научно просветительской деятельности (ежемесячный, квартальный, по итогам полугодия и девяти месяцев, годовой) для внутреннего пользования.

При финансировании выставки (мероприятия, экспозиции) за счет субсидий на иные цели данные выставки (мероприятия, экспозиции) не включаются в объемный показатель «Количество экспозиций и выставок», но при этом в показатель «Количество посетителей» включаются посетители музея, посетившие эти выставки (мероприятия, экспозиции).

Данные отчета об исполнении государственного задания в части 1 «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» сопоставимы с данными раздела VI «Научно – просветительская работа» годовой формы № 8-НК. (справочная таблица соотношения годовых форм отчетности в приложении № 2).

## **2. Работа по формированию, учету, изучению и обеспечению физического сохранения безопасности музейных предметов и коллекций.**

2.1. Объемные показатели, характеризующие выполнение работы:

- ◆ количество предметов в фондах музея (основной и научно – вспомогательный фонд), внесенных в электронный каталог в течение года.  
(Создание электронных карточек на музейные предметы.  
Регистрация музейных предметов в Государственном каталоге Музейного фонда РФ.)

2.2. Качественные показатели:

- ◆ Открытость и доступность информации об учреждении культуры

Основанием для оценки качества государственных услуг являются:

- ◆ Информация на сайте НМРК

## **3. Работа по осуществлению реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций.**

3.1. Объемные показатели, характеризующие выполнение работы:

- ◆ количество отреставрированных предметов.

3.2. Качественные показатели:

- ◆ Открытость и доступность информации об учреждении культуры

Основанием для оценки качества государственных услуг являются:

- ◆ Информация на сайте НМРК

## **4. Работа по созданию экспозиций (выставок), организация выездных выставок.**

4.1. Объемные показатели, характеризующие выполнение работы:

- ◆ количество экспозиций (выставок).  
- **выставки, открытые в текущем году в музее.** Основанием для учета являются приказы о монтаже и демонтаже;

4.2. Качественные показатели:

- ◆ Открытость и доступность информации об учреждении культуры

Основанием для оценки качества государственных услуг являются:

- ◆ Информация на сайте НМРК
- ◆ Книги отзывов и предложений

Основанием для формирования отчетов являются:

- ◆ акты по фондовой деятельности;
- ◆ книги поступлений основного и научно – вспомогательного фонда;
- ◆ перечень выставок, сформированный отделом маркетинга

Данные отчета по исполнению государственного задания части 2 «Работа по формированию, учету, изучению и обеспечению сохранности и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» включены в форму № 8-НК разделов I «Краткая характеристика фондов» и II «Информатизация».

#### **IV. Контроль исполнения государственной услуги**

3.1. Контроль за исполнением государственной услуги Музеем осуществляется Министерством культуры, туризма и архивного дела Республики Коми в форме выездной и камеральной проверки.

3.2. 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 осуществляется ответственными должностными лицами:

- ◆ зав.отделом –маркетинга и развития – (8212) 44-21-34
- ◆ главным хранителем – (8212) 20-03-23

3.3. Внутренний контроль исполнения государственного задания осуществляется постоянно действующей комиссией, утвержденной приказом руководителя на основании полугодовых и годовых отчетов.

3.4. При проведении внутреннего контроля, выявленные комиссией арифметические ошибки, неточности, упущения в фиксации оказываемой услуги оформляются актом. Все корректировки вносятся в отчетность отдела маркетинга и развития отдельной строкой в том месяце, когда было обнаружено несоответствие количественного показателя для последующего отражения в отчете по выполнению государственного задания. Акт, утвержденный руководителем, прилагается к отчету отдела маркетинга и развития.

Исправления данных в первичных учетных документах (книги учета экскурсионного обслуживания; книги учета мероприятий, лекций, книги учета одиночных посетителей; свод посещаемости) не допускается.

Дата \_\_\_\_\_

Ф.И.О. научного сотрудника \_\_\_\_\_

Тема экскурсии (лекции) \_\_\_\_\_

Учреждение образования \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заказчика \_\_\_\_\_

контактный телефон \_\_\_\_\_

Транспорт (№ маршрутного автобуса) \_\_\_\_\_ Класс (группа) \_\_\_\_\_

Количество человек, обслуженных экскурсией (прослушавших лекцию) \_\_\_\_\_

Бесплатная экскурсия (лекция) \_\_\_\_\_  
(по ходатайству, по приказу и т. д.)

Платная экскурсия (лекция) \_\_\_\_\_  
(сумма, № квитанции)

Отзыв об экскурсии (лекции) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Подпись руководителя  
класса (группы) \_\_\_\_\_

М.п. учреждения

Подпись руководителя  
учреждения \_\_\_\_\_

Подпись н/сотрудника

\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Ф.И.О. научного сотрудника \_\_\_\_\_

Тема экскурсии (лекции) \_\_\_\_\_

Учреждение образования \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заказчика \_\_\_\_\_

контактный телефон \_\_\_\_\_

Транспорт (№ маршрутного автобуса) \_\_\_\_\_ Класс (группа) \_\_\_\_\_

Количество человек, обслуженных экскурсией (прослушавших лекцию) \_\_\_\_\_

Бесплатная экскурсия (лекция) \_\_\_\_\_  
(по ходатайству, по приказу и т. д.)

Платная экскурсия (лекция) \_\_\_\_\_  
(сумма, № квитанции)

Отзыв об экскурсии (лекции) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Подпись руководителя  
класса (группы) \_\_\_\_\_

М.п. учреждения

Подпись руководителя  
учреждения \_\_\_\_\_

Подпись н/сотрудника

\_\_\_\_\_

Национальный музей Республики Коми



«Музейный саквояж»  
(путевка)

г. Сыктывкар

Национальный музей Республики Коми



«Музейный саквояж»  
(путевка)

г. Сыктывкар

Справочная таблица соотношения годовых форм отчетности

№ п/п	Показатель	отчет по выполнению госзадания	Форма 8-НК	
			соответствующая графа	Примечание
Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций и работа по созданию экспозиций (выставок) музея, организация выездных выставок				
1	Объемные			
	Количество экспозиций и выставок	графа "год" в "Фактическое значение за отчетный период очередного финансового года"	графа 2 раздела 7	графа 2= графа 5+ графа 6 + графа 7
	Количество посетителей	графа "год" в "Фактическое значение за отчетный период очередного финансового года"	раздел 6 графа 3+графа 13 + графа 15	графа 3= графа 4+ графа 7
				графа 4 включает в себя число индивидуальных посещений выставок и экспозиций
				графа 7 включает в себя число экскурсионных посещений
				графа 13 включает в себя численность слушателей лекций в музее
				Графа 15 включает в себя численность участников массовых мероприятий в музее
				графа10 указываются справочно