



ГБУКС «Севастопольский
художественный музей имени Михаила
Павловича Крещицкого»

А.О. Литвиненко

2019 № 239

Регламент
предоставления государственной услуги
**«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций в
стационарных условиях»**
государственного бюджетного учреждения культуры
города Севастополя
**«Севастопольский художественный музей
имени Михаила Павловича Крещицкого»**

1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления государственной услуги разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания государственным бюджетным учреждением культуры города Севастополя «Севастопольский художественный музей имени Михаила Павловича Крошницкого» (далее – государственная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц государственного учреждения при оказании государственной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

1.2. В целях настоящего регламента используются следующие понятия:

Государственная услуга, потребитель государственной услуги, музей, структурные подразделения, музейный предмет, музейная коллекция, музейный фонд, хранение, стационарная экспозиция, временная выставка, публикация,

Государственная услуга – деятельность учреждения культуры, влекущая за собой возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации (документа) в связи с обращением гражданина, организации (заявителя) или без такового, осуществляемая в непосредственном взаимодействии с получателем услуги.

Потребитель – юридическое или физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать государственную услугу.

Музей – некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для хранения, изучения и публичного представления

музейных предметов и музейных коллекций, а также для достижения иных целей.

Структурное подразделение – официально выделенная часть учреждения вместе с относящимися к ней работниками, выполняющими установленный круг обязанностей и отвечающих за выполнение возложенных на них задач.

Музейный предмет – культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение, и публичное представление.

Музейная коллекция – совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам.

Музейный фонд – совокупность постоянно находящихся на территории Российской Федерации музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений.

Хранение – один из основных видов деятельности музея, предполагающий создание материальных и юридических условий, при которых обеспечивается сохранность музейного предмета и музейной коллекции.

Экспозиция стационарная – экспозиция, созданная для длительной эксплуатации и не предполагающая перемещения с одного места на другое. К экспозиции такого рода не предъявляются требования быстроты и легкости монтажа и демонтажа, транспортабельности.

Выставка временная – музейная экспозиция, имеющая временный характер, или регулярно сменяющийся состав экспонатов. Такая выставка может быть стационарной, либо передвижной.

Публикация – одна из основных форм деятельности музея, предполагающая все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей.

1.3. Предоставление государственной услуги «Публичный показ музейных предметов и коллекций» осуществляется в соответствии с:

– Федеральным законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями на 21.06.2014г.);

– Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями на 01.12.2014г.);

– Указом Президента РФ от 05.05.1992 №431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей» (с изменениями от 25 февраля 2003 г. № 250);

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 8 мая 2002 г.);

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (с изменениями на 1 февраля 2005 года);

- Законом РФ от 15.01.1993 п 4301/1 (ред. от 02.06.2013г.) «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

- «Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР», утвержденная приказом Министерства культуры СССР от 17 июля 1985г. №290;

-«Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей из драгоценных металлов и драгоценных камней, находящихся в государственных музеях СССР», утвержденная приказом Министерства культуры СССР от 15 декабря 1987года № 513;

1.4. Оказание государственной услуги в ГБУКС «Севастопольский художественный музей имени Михаила Павловича Крошицкого» осуществляется следующими структурными подразделениями:

- отдел научно-просветительной работы, отдел хранения музейных предметов, отдел материально-технического обеспечения, сектор планирования, бухгалтерского учета и отчетности.

1.5. При оказании государственной услуги государственного бюджетного учреждения культуры города Севастополя «Севастопольский художественный музей имени Михаила Павловича Крошицкого» осуществляет взаимодействие:

- Главным управлением культуры города Севастополя.

1.6. Оказание государственной услуги государственным бюджетным учреждением культуры города Севастополя «Севастопольский художественный музей имени Михаила Павловича Крошицкого» в себя:

- выполнение уставной деятельности и обязательств перед учредителем и населением в части пунктов Раздела 2 «Цели, предмет и виды деятельности

Учреждения», содержащихся Уставе государственного бюджетного учреждения культуры города Севастополя «Севастопольский художественный музей имени Михаила Павловича Крошицкого»

- реализацию перспективных планов музея;
- популяризацию, презентацию и рекламно-просветительские акции художественной коллекции.

1.7. Потребителями государственной услуги «Публичный показ музейных предметов и коллекций» государственного бюджетного учреждения культуры города Севастополя «Севастопольский художественный музей имени Михаила Павловича Крошицкого» являются жители и гости г. Севастополя;

1.8. Конечным результатом оказания государственной услуги является:

- Обеспечение доступа к культурным и музейным ценностям и информационным ресурсам различных групп граждан.
- Реализация музеем своих функций;
- Выполнение музеем плановых мероприятий и показателей.

II. Требования к порядку предоставления государственной услуги

2.1. Стандарт качества предоставления государственной услуги «Публичный показ музейных предметов и коллекций» утвержден Приказом музея от 27.12.2018 года №238 "Об утверждении стандарта качества предоставления государственной услуги».

2.2. Порядок информирования о государственной услуге.

2.2.1. Сведения о предоставлении государственной услуги «Публичный показ музейных предметов и коллекций» государственного бюджетного учреждения культуры города Севастополя «Севастопольский художественный музей имени Михаила Павловича Крошицкого» носят

открытый, общедоступный характер и предоставляются (доступны) всем заинтересованным лицам.

2.2.2. Информация о порядке оказания государственной услуги предоставляется:

а) непосредственно на информационных стендах в государственном бюджетном учреждении культуры города Севастополя «Севастопольский художественный музей имени Михаила Павловича Крошицкого»

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

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

Местонахождение государственного бюджетного учреждения культуры города Севастополя «Севастопольский художественный музей имени Михаила Павловича Крошицкого»:

- ГБУКС «СХМ им. М. Крошицкого»: 299011 г. Севастополь, пр. Нахимива д.9. (экспозиция временно размещена по адресу: г. Севастополь, пр. Ген. Острякова, д. 70.)

Контактный телефон (телефон для справок): (8692)-48-12-03.

Интернет-адрес: www.sevartmuseum.info

2.2.3. На информационных стендах в помещении:

государственного бюджетного учреждения культуры города Севастополя «Севастопольский художественный музей имени Михаила Павловича Крошицкого» по адресу г. Севастополь, пр. Ген. Острякова, д. 70 и Интернет-сайте музея www.sevartmuseum.info размещается следующая информация:

а) текст регламента с приложениями (полная версия на Интернет-сайте и извлечения на информационных стендах);

б) блок-схемы предоставления государственной услуги и краткое описание порядка оказания государственной услуги (Приложение №1);

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

г) таблица сроков исполнения государственной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных процедур оказания государственной услуги, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания);

д) порядок информирования о ходе оказания государственной услуги;

е) порядок получения консультаций;

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

2.2.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей:

- специалисты структурных подразделений государственного бюджетного учреждения культуры города Севастополя «Севастопольский художественный музей имени Михаила Павловича Крошницкого» 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.

2.2.5. Информирование о ходе оказания государственной услуги осуществляется специалистами государственного бюджетного учреждения культуры города Севастополя «Севастопольский художественный музей имени Михаила Павловича Крошицкого» при личном контакте с потребителями, с использованием средств Интернета, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты, а также посредством организации рекламно-информационного пространства.

2.2.6. Потребитель с учётом графика (режима) работы:

- государственного бюджетного учреждения культуры города Севастополя «Севастопольский художественный музей имени Михаила Павловича Крошицкого» имеет право на получение сведений о прохождении процедур по оказанию государственной услуги при помощи:

Контактный телефон (телефон для справок): (8962) 48-12-03.

Интернет-адрес: www.sevartmuseum.info

или посредством личного посещения государственного бюджетного учреждения культуры города Севастополя «Севастопольский художественный музей имени Михаила Павловича Крошицкого»;

2.2.7. Консультации (справки) по вопросам оказания государственной услуги предоставляются специалистами отдела научно-просветительной работы государственного бюджетного учреждения культуры города Севастополя «Севастопольский художественный музей имени Михаила Павловича Крошицкого», оказывающими государственную услугу, выходной для посетителей – вторник) по телефону 48-12-03

2.2.8. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

а) режиму работы учреждения, предоставляющего услугу;

предусмотренных настоящим пунктом регламента, запрещается.

2.3.2. Адреса, режим работы и время приема потребителей государственного бюджетного учреждения культуры города Севастополя «Севастопольский художественный музей имени Михаила Павловича Крошицкого» потребителем государственной услуги:

- Последовательность потребления услуги (Приложение №2) физическим лицом, не обладающим льготным статусом, определяется режимом работы ГБУКС «СХМ им. М. Крошицкого». Стационарная экспозиция доступна для потребителя по адресу: Севастополь, пр. Ген. Острякова, д. 70. Режим работы учреждения: 8.30 – 17.00, время приема потребителей: сентябрь-май 10.00 – 17.00, июнь-август 11.00-18.00. Выходной день – вторник. Касса работает, исключая вторник, сентябрь-май с 10.00 до 16.30, июнь-август 11.00-17.30

Юридические лица подают заявку директору. В случае положительного рассмотрения заявки дается поручение отделу по научно-просветительской работе для предоставления государственной услуги.

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов ГБУКС «СХМ им. М. Крошицкого» устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

2.3.3. Сроки ожидания при оказании государственной услуги в ГБУКС «СХМ им. М. Крошицкого»:

Физическое лицо получает государственную услугу в соответствии с графиком работы учреждения незамедлительно по предъявлению приобретенного билета.

Срок ожидания юридическим лицом возможности удовлетворения услуги после подачи им заявки составляет не более 1 рабочего дня.

Срок ожидания оказания государственной услуги юридическим лицом по договору о творческом и ином сотрудничестве (предмет которого соответствует содержанию данного регламента) определяется в каждом конкретном случае, но не должен превышать 1 календарного месяца.

2.3.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

1. Если заявка на получение государственной услуги оформлена неправильно.
2. Если запрос на оказание противоречит графику работы учреждения и не представляется возможным сделать исключение.
3. В случае, если запрос (заявка) на предоставление услуги не соответствует профилю учреждения и перечню имеющихся в наличии экспозиций и выставок.
4. Отсутствие у потенциального потребителя билета на оказание услуги.
5. Нарушение потребителем правил пожарной безопасности, санитарных норм и правил поведения.
6. Если возникла угроза жизни и безопасности людей – потребителей услуги.
7. Услуга не предоставляется дошкольникам без сопровождения взрослых.

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

2.4.1. Прейскурант на предоставление услуги утверждается директором ГБУКС «СХМ им. М. Крошицкого».

2.4.2. Правом льготного потребления услуги обладают:

Категории граждан, имеющих право на льготы	Вид услуг, по которым предоставляются льготы	Время предоставления льгот	Документ, предъявляемый для получения льготы
Престарелые граждане РФ, находящиеся в домах-интернатах для инвалидов и престарелых	Бесплатный входной билет. Посещение постоянной экспозиции и некоммерческих выставок	1 раз в месяц Первое воскресенье месяца	При групповом посещении – письмо директора дома-интерната с указанием ф.и.о. граждан, подписанное руководителем и заверенное печатью учреждения.
Сотрудники музеев Российской Федерации, члены ИКОМ	Бесплатный входной билет Посещение постоянной экспозиции и выставок	Постоянно (без ограничения количества посещений в пределах режима работы музея)	Документ, удостоверяющий статус
Художники - члены Союза художников РФ.	Бесплатный входной билет Посещение постоянной экспозиции и выставок	Постоянно (без ограничения количества посещений в пределах режима работы музея)	Документ, удостоверяющий статус

2. Установить льготы на бесплатное посещение музея в дни государственных, профессиональных праздников (до 13.00 – в зимнее время,

до 14.00 – в летнее время) для следующих категорий граждан (при наличии удостоверяющего документа):

- 23 февраля - военнослужащие;
- 9 мая – ветераны ВОВ и члены их семей (сопровождающие);
- 1 июня – дети школьного возраста;
- 12 июня – все категории граждан;
- День города – все категории граждан;
- 6 ноября (День создания музея) - все категории граждан;
- 17 ноября (День рождения М.П. Крошицкого) - все категории граждан.

3. Установить льготы на бесплатное посещение музея для всех категорий граждан во время проведения акций «Ночь музеев» (18 мая), «Ночь искусств» (4 ноября).

2.4.4. Льготы на бесплатное посещение постоянной экспозиции, некоммерческих выставок (при наличии удостоверяющего документа) имеют следующие категории граждан:

- Инвалиды войны, участники Великой Отечественной войны;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы;
- военнослужащие, проходящие службу по призыву;
- многодетные семьи - граждане РФ, проживающие в г. Севастополе;
- дети в возрасте до 7 лет;
- инвалиды 1-й группы;
- лица, не достигшие 18 лет (школьники) - 1 раз в месяц, первое воскресенье месяца;
- дети-инвалиды с сопровождающим лицом - 1 раз в месяц, первое воскресенье месяца;
- лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (студенты) - 1 раз в месяц, первое воскресенье месяца;
- воспитанники Суворовских военных и Нахимовских военно-морских училищ – каждое воскресенье месяца;

- лица, не достигшие 16-летнего возраста (вне зависимости от гражданства) -
бесплатное посещение (не взимается плата за вход) постоянной экспозиции.

2.4.5. Возможно предоставление услуги по предварительно сделанной заявке, включая формат телефонного обращения. В таком случае заявка фиксируется в журнале ответственным сотрудником отдела.

2.4.6. Возможно предоставление услуги для организаций и учреждений по безналичному расчету (перечень необходимых документов: договор на предоставление услуги, счет-фактура, акт выполненных работ).

2.4.7. Длительность мероприятий, относящихся к сфере предоставления услуги (лекция, экскурсионное обслуживание потребителя услуги) составляет от 1 академического часа (45 мин.) до 2 академических часов. Второй час оплачивается дополнительно.

2.4.8. Длительность пребывания потребителя услуги в здании музея по приобретенному билету не ограничивается, и определяется режимом работы учреждения.

III. Процедуры предоставления государственной услуги

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

Процедура предоставления услуги состоит из следующих действий:

- обеспечение потребителя информацией (пресс-релизы, афиши, буклеты) о наличии государственной услуги (экспозиций, выставок и мероприятий). Основанием для начала действия является включение мероприятия, относящегося к сфере услуги, в план работы учреждения (план годовой, квартальный, ежемесячный). Информирование граждан осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на официальном Интернет-сайте музея. Должностное лицо, ответственное за выполнение данного действия – старший научный сотрудник

отдела научно-просветительной работе. В перечень решений, которые могут приняты данным специалистом, входит определение информационных партнеров. Контроль за совершением действий и принятием решений старшим научным сотрудником отдела научно-просветительной работы осуществляется директором или правомочным заместителем. Процедура информирования потребителя определяется в целом положениями п.2.2. Помимо этого, устанавливается, что пресс-релиз о готовящемся мероприятии (открытии новой выставки и т.п.) направляется в СМИ не позже, чем за 24 часа до его начала (кроме срочно возникших ситуаций).

Не допускается затягивание времени оказания услуги, кроме форс-мажорной ситуации.

Основанием для начала действия является открытие здания для посетителей согласно режиму работы. Сотрудник службы охраны имеет право произвести осмотр крупногабаритных вещей потребителя и предложить сдать их в гардероб. Посетителю может быть отказано в доступе в здание в случае явных признаков опьянения, неадекватного поведения и т.д. Порядок и контроль за совершением действий и принятием решений осуществляет заместитель директора по общим вопросам;

-потребитель услуги взаимодействует с кассиром. Потребитель знакомится с прейскурантом на предоставляемые услуги, утвержденным директором ГБКС «СХМ им. М. Крошицкого» ;

-потребитель выбирает услуги и получает билет в соответствии со статусом потребителя за наличный расчет или бесплатно, определяет алгоритм посещения экспозиций и выставок (индивидуальный осмотр, либо с экскурсоводом).

Факты, являющиеся основанием для начала действия: открытие кассы, согласно режиму работы и допуск потребителя услуги в здание сотрудником

службы охраны. Должностное лицо, ответственное за выполнение действия – кассир билетный. Права и обязанности должностного лица, определяются должностными инструкциями. Контроль за совершением действий осуществляется главным бухгалтером.

- предоставление экскурсовода (научного сотрудника) для обслуживания потребителя услуги. Факты, являющиеся основанием для начала действия – приобретение билета и привлечение экскурсовода (научного сотрудника) к проведению экскурсии. Должностное лицо, ответственное за выполнение действия – заведующий отделом по научно-просветительской работе. Максимальный срок выполнения действия – 10–15 мин. Заведующий отделом по научно-просветительской работе обязан предоставить экскурсовода (научного сотрудника) и обеспечить качественное предоставление государственной услуги потребителю. Порядок и контроль за совершением действий и принятием решений данного специалиста осуществляется директором. Способ фиксации результата выполнения действия – журнал учета проведенных экскурсий с указанием фамилии специалиста, выполнившего государственную услугу (проведение экскурсий и лекций), а также указанием количества потребителей услуги. Результатом действия является начало проведения экскурсии (лекции), т.е. осуществление государственной услуги.

- взаимодействие потребителя со зрителем для совершения действий с билетом осуществляется в установленном порядке. Фактом, являющимся основанием для начала действия, является предоставление билета зрителю. Должностное лицо, ответственное за выполнение действия – музейный зритель, подчиненный заведующему отделу хранения музейных предметов. Зритель может отказать в предоставлении услуги в случае отсутствия билета или нарушения целостности билета. Зритель обязан

наблюдать за соблюдением тишины и порядка потребителем услуги. Порядок и контроль за совершением действий и принятием решений осуществляет заместитель директора по общим вопросам.

- после окончания осмотра выставки (выставок) посетитель покидает здание музея, взаимодействуя со зрителями и службой охраны.

3.2. Порядок и формы контроля предоставления государственной услуги.

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

Директором ГБУКС «СХМ им. М. Крошицкого», т. 40-04-54.

Заместителем директора по научно-исследовательской и фондовой работе, т. 48-12-03.

Заместителем директора по общим вопросам, т.40-03-05.

Заведующим отдела хранения музейных предметов, т. 43-36-00.

Заведующим отделом по научно-просветительной работе, т.48-12-03.

Главным бухгалтером, т.65-44-29.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

3.2.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по оказанию государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, г. Севастополя, Управлением культуры города Севастополя, локальных нормативных актов, утвержденных приказами государственного бюджетного учреждения культуры города Севастополя «Севастопольский

художественный музей имени Михаила Павловича Крошницкого», регулирующих оказание государственной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля определяется спецификой функционирования структурных подразделений, участвующих в предоставлении услуги.

1. Контроль по организации выставок (выполнению экскурсионно-лекционной нагрузки, планового показателя по выставочной деятельности) осуществляет заведующий отделом по научно-просветительной работе. Полученные данные используются для отчета перед учредителем и на совещаниях, проводимых музеем.

2. В ГБУКС «СХМ им. М. Крошницкого», главный бухгалтер осуществляет контроль за действиями билетного кассира по реализации билетов и ведению кассовых операций 1 раз в месяц.

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

3.2.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы ГБУКС «СХМ им. М. Крошницкого»). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

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

3.3.1. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов ГБУКС «СХМ им. М. Крошицкого» в досудебном и судебном порядке.

3.3.2. Потребители могут обжаловать действия или бездействие специалистов ГБУКС «СХМ им. М. Крошицкого» его руководителю.

3.3.3. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю государственного бюджетного учреждения культуры ГБУКС «СХМ им. М. Крошицкого».

3.3.4. Запись потребителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайтах и информационных стендах.

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

3.3.5. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив заявителя о продлении срока его рассмотрения.

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

3.3.7. По результатам рассмотрения жалобы руководитель ГБУКС «СХМ им. М. Крошицкого» принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

3.3.8. 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.

3.3.9. 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. При этом учреждение оставляет за собой при необходимости (защита чести, здоровья, репутации) право обращаться в установленном порядке в компетентные органы.

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

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

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

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

3.3.14. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц ГБУКС «СХМ им. М. Крошицкого» в судебном порядке.

3.3.15. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

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

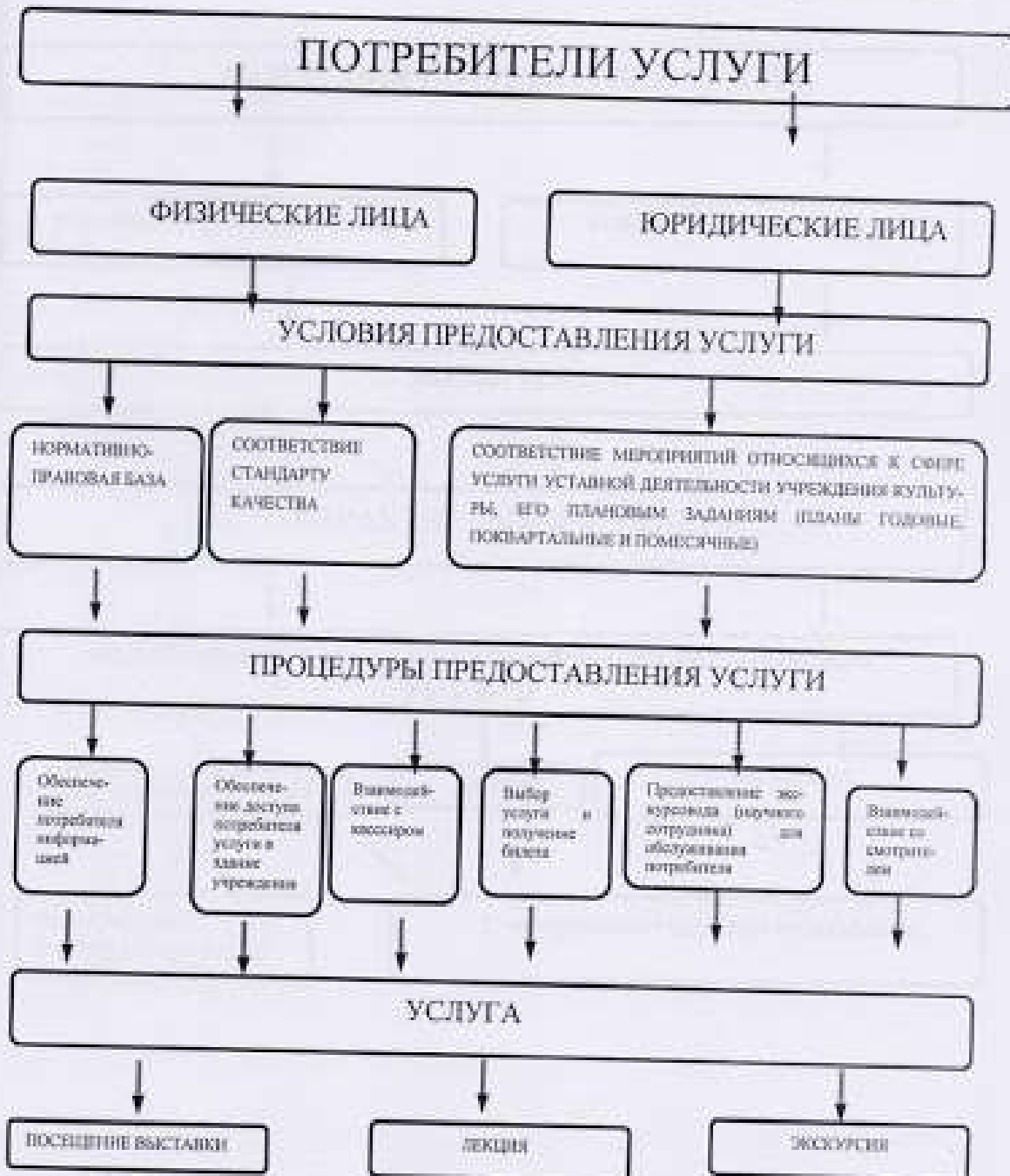
б) наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы потребителя;

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

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

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц ГБУКС «СХМ им. М. Крошицкого» руководитель учреждения принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

Приложение №1



Приложение №2

