

**Министерство культуры Российской Федерации**



**Федеральное государственное учреждение культуры  
«Центральный музей Великой Отечественной войны 1941 – 1945 гг.»  
(Центральный музей Великой Отечественной войны)**

Ул. Братьев Фонченко, 10, г. Москва, 121170. Телефон: (499)148-55-50. Факс: (499)145-55-58.

E-mail: [info@poklonnayagora.ru](mailto:info@poklonnayagora.ru)

***ПАСПОРТ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ  
ЦЕНТРАЛЬНОГО МУЗЕЯ ВЕЛИКОЙ  
ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ВОЙНЫ***

**г. Москва 2016г.**

## **1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ.**

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (В стационарных условиях и удаленно через сеть Интернет) (далее – Услуга, услуга)

## **2. СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГИ.**

- Экспонирование и музейных предметов и коллекций;
- организация информационного обслуживания (экскурсионное, лекционное, научно-справочное, консультационное обслуживание);
- организация и проведение культурных и образовательных мероприятий;
- хранение музейных предметов и музейных коллекций (представленных на экспозициях и выставках);
- обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям;
- популяризация музейных предметов и коллекций.

## **3. МЕСТО И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ.**

Наименование: Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Центральный музей Великой Отечественной войны 1941-1945 гг.» (далее по тексту – Учреждение).

Адрес местонахождения: 121170, г. Москва, Ул. Братьев Фонченко, д. 10

Почтовый адрес: 121170, г. Москва, Ул. Братьев Фонченко, д. 10

Официальный сайт: [www.poklonnayaagora.ru](http://www.poklonnayaagora.ru)

Телефон для справок: 8-499-449-80-50

Электронная почта: [info@poklonnayaagora.ru](mailto:info@poklonnayaagora.ru)

График работы Учреждения:

Вторник-воскресенье (кроме четверга и пятницы): с 10:00 до 20:00 (кассы и вход посетителей до 19:30);

Четверг, пятница: с 10:00 до 20:30(кассы и вход посетителей до 20:00);

Открытая площадка и выставка "Моторы войны": вторник-воскресенье: с 11:00 до 19.:00 (кассы и вход посетителей до 19:00);

Выходной – понедельник;

Санитарный день: последний понедельник каждого месяца.

Получателями услуги являются физические лица. При заключении соответствующих сделок получателями услуги могут быть юридические лица.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным Учреждением.

Ограничение доступа к музейным предметам может устанавливаться по следующим основаниям:

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;
- производство реставрационных работ;

- нахождение музейного предмета в хранилище музея.
- Посетителям может быть отказано в предоставлении услуги в случае:
- отсутствия билета, дающего право на получение услуги;
  - обращения за получением услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто.

Услуга оказывается в соответствии с документами, регламентирующими деятельность учреждения.

Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется:

- по письменному обращению (в том числе по электронной почте);
- по телефону;
- на информационных стендах Учреждений;
- в сети Интернет на официальном сайте Учреждения (в том числе посредством онлайн-консультирования посетителей);
- посредством личного обращения;
- в средствах массовой информации.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, специалисты подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы:

- 1) телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или специалиста;
- 2) обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

При информировании в форме ответов на обращения, полученные по почте или на электронный адрес, поступившее обращение регистрируется с указанием входящего номера и даты поступления и направляется на рассмотрение.

Ответ на обращение направляется на почтовый адрес, указанный в письме, или на электронный адрес обратившегося не позднее 30 календарных дней с момента регистрации.

Публичное информирование о порядке предоставления услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации на официальном сайте

Учреждения, предоставляющего услугу, на информационных стендах в местах предоставления услуги, а также в средствах массовой информации:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1. Размещение информации в сети Интернет	Информация об организации предоставления услуги	По мере изменения данных
2. Размещение информации в средствах массовой информации (СМИ)	Информация об организации предоставления услуги	По мере изменения данных
3. Размещение информации на информационных стендах	Информация о режиме работы учреждения, справочные телефоны, Ф.И.О. специалистов, адрес сайта и электронной почты, порядок подачи жалоб и предложений, реклама, объявления, анонсы; Извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги	По мере изменения данных
4. Размещение информации в специальных изданиях (справочниках, буклетах, закладках и т.д.).	Местонахождение учреждения, график (режим) работы, номера телефонов для справок, адрес сайта и электронной почты, Ф.И.О. специалистов	По мере изменения данных

#### **4. ОСНОВАНИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ.**

- запрос на оказание услуги противоречит графику работы учреждения;
- в случае если запрос на предоставление услуги не соответствует профилю учреждения и перечню имеющихся в наличии экспозиций и выставок;
- нарушение внутренних регламентов, правил при посещении Учреждения.

#### **5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА УСЛУГИ.**

- Доля опубликованных на экспозициях и выставках музейных предметов за отчетный период от общего количества предметов музейного фонда учреждения;
- Доля опубликованных удаленно (через сеть Интернет, публикации) музейных предметов за отчетный период от общего количества предметов музейного фонда учреждения.

#### **6. ОБЖАЛОВАНИЕ**

**А.** Получатели услуги имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, работников, участвующих в оказании услуги. Обжалование в досудебном порядке не лишает получателя прав на обращение в административные, судебные и иные органы за защитой своих прав и интересов в пределах установленных законодательством Российской Федерации.

**В.** Получатели услуги имеют право обратиться с обжалованием действий или бездействия должностных лиц, совершенные в ходе предоставления услуги. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, а также посредством отправления на электронную почту.

**С.** Содержание устной жалобы заносится в журнал приема граждан. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия обратившегося гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале приёма граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

**Д.** В случае если во время личного приёма граждан решение поставленных в жалобе вопросов невозможно, составляется письменная жалоба, которая после регистрации направляется на рассмотрение должностных лиц и (или) в соответствующие структурные подразделения Учреждения.

В случае если устная жалоба содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных учреждений, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**Е.** В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

**Г.** Жалоба заявителя в письменной форме должна содержать следующую информацию:

1) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства физического лица – заявителя, либо наименование, сведения о месте нахождения юридического лица - заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

2) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего услугу, должностных лиц;

3) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, должностных лиц. Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие его доводы, указанные в жалобе, либо копии документов.

4) иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

5) личная подпись заявителя.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к жалобе прилагаются документы и материалы либо их копии. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к нему документов.

**Г.** Жалоба не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения; отсутствия обязательных реквизитов письменной жалобы и указаний на предмет обжалования;
- получения документально подтвержденной информации о вступлении в законную силу решения суда по вопросам, изложенным в жалобе;
- установления факта, что данный гражданин уже многократно обращался с жалобой по этому предмету, и ему были даны исчерпывающие письменные ответы при условии, что в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменной жалобы не поддается прочтению, при этом, если прочтению поддается почтовый адрес заявителя, ему сообщается о данной причине отказа в рассмотрении;

В указанных случаях заявителю должно быть сообщено о невозможности рассмотрения его жалобы в письменной форме.

**Н.** По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

**Л.** Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днём принятия решения.

## **7. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПАСПОРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ.**

**А.** Руководитель Учреждения, либо иное назначенное им должностное лицо осуществляет текущий (внутренний) контроль за выполнением требований настоящего паспорта качества предоставления услуги.

**В.** При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных процедур (тематические проверки).

**С.** В случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

