

Административный регламент предоставления Министерством культуры и туризма Свердловской области государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями и музеями-заповедниками Свердловской области»

Раздел 1. Общие положения

1.1 Предмет регулирования регламента.

1.1.1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями и музеями-заповедниками Свердловской области» (далее – административный регламент) разработан во исполнение Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Постановления Правительства Свердловской области от 16.11.2011 г. № 1576-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», распоряжения Правительства Свердловской области от 25.03.2010 г. № 254-РП «О мерах по реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р».

1.1.2. Административный регламент разработан в целях обеспечения качества предоставления государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями и музеями-заповедниками Свердловской области» (далее – государственная услуга), повышения информированности граждан и организаций о деятельности государственных музеев и музеев-заповедников Свердловской области, подведомственных Министерству культуры и туризма Свердловской области (далее – музеи) и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению государственной услуги заинтересованным в данной информации лицам (далее - заявители).

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Заявителями, имеющими право на получение государственной услуги, являются физические лица без ограничений и (или) юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в музей, устно в ходе личного приема, по телефону, или представившие письменную или в электронном виде заявку по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые музеем.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.3.1. Порядок получения заявителями информации об обзорных, тематических и интерактивных экскурсиях, проводимых музеями:

1) непосредственно в помещениях музеев, оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами музеев, ответственными за предоставление государственной услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях, как минимум - афиши и листовки с планом работы музея;

3) посредством внешней рекламы в городе Екатеринбурге, в городах Свердловской области, в населенных пунктах в связи с проведением передвижных выставок, как минимум – афиши на официальных местах для расклейки рекламной информации;

4) в печатных средствах массовой информации, как минимум – в одной из городских (районных) газет или журналов;

5) в электронных средствах массовой информации, как минимум, на одном из каналов телевидения и (или) на одной из радио-станций в одной из форм: интервью, анонс, сюжет, тематическая программа, специальный выпуск;

6) при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

7) на официальном Интернет-сайте Министерства культуры и туризма Свердловской области www.mkso.ru, на Интернет-сайте музея (см. приложение № 1), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru, Портале Государственных услуг Свердловской области www.pgu.midural.ru;

8) при письменном обращении (запросе) - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

9) при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;

Для государственной услуги в электронном виде заявителю необходимо:

- в поисковом окне браузера информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» найти сайт Министерства культуры и туризма Свердловской области, на сайте перейти в раздел «Календарь мероприятий»;

- в поисковом окне браузера информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» найти сайт музея, на сайте перейти в раздел «Афиша».

1.3.4. Сведения, которые должны быть размещены на информационных стендах:

1) извлечение из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

2) текст настоящего административного регламента;

3) перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

4) схема размещения справочных служб и рабочих мест (кабинетов) консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;

5) порядок получения справок и консультаций;

6) местонахождение и контактные телефоны Министерства культуры и туризма Свердловской области - исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего контроль над предоставлением государственной услуги.

Раздел 2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги.

2.1.1 государственная услуга «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями и музеями-заповедниками Свердловской области».

2.4. Срок предоставления государственной услуги:

2.4.1. Сроки предоставления государственной услуги определяются в зависимости от используемого способа получения государственной услуги в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

1) по телефону;

2) на информационных стендах учреждений;

3) посредством внешней рекламы;

4) по электронной почте;

5) посредством личного обращения;

6) в сети Интернет;

7) по письменным обращениям (запросам).

2.4.2. При использовании средств телефонной связи информация о времени и месте обзорных, тематических и интерактивных экскурсий и запись на них предоставляется получателю государственной услуги в момент обращения.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос получателя государственной услуги, или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую ему информацию.

В случае если сотрудники музея не могут ответить на вопрос получателя государственной услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса должен быть сообщен заинтересованному лицу в течение двух часов с момента обращения.

2.4.3. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях музея, информация должна предоставляться в соответствии с режимом работы учреждения, на Интернет-сайтах музея – круглосуточно.

2.4.4. Информация и внешняя реклама в городе Екатеринбурге, в других населенных пунктах Свердловской области в связи с проведением передвижных выставок должна предоставляться по месту проведения указанных мероприятий и распространяться, не позднее, чем за 10 дней до их проведения.

Информация об отдельных передвижных выставках предоставляется не позднее, чем за 15 дней до их проведения.

Информация и внешняя реклама о проведении передвижных выставок за пределами Свердловской области в Российской Федерации и (или) за рубежом должна предоставляться по месту проведения указанных мероприятий и распространяться, не позднее, чем за 30 календарных дней в соответствии с настоящим административным регламентом.

2.4.5. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес обратившегося, в срок не позднее 5 рабочих дней с момента поступления обращения.

2.4.6. Порядок консультирования получателя государственной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом музея должен быть определен внутренним локальным актом данного учреждения.

2.4.7. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение должен быть направлен на почтовый адрес заявителя в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения в соответствующем Журнале входящей корреспонденции государственного учреждения культуры.

2.4.8. Граждане, обратившиеся в музей с целью получения государственной услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении государственной услуги и о сроках выдачи результатов государственной услуги.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

2.5.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25 декабря 1993, № 237);
- 2) Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);
- 3) Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 3191, ст. 3448);

- 4) Федеральным законом от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 52 (ч.1);
- 5) Федеральным законом от 27.07.2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 6) Указом Президента Российской Федерации от 31.12.1993 г. № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (Собрание актов Президента и Правительства РФ, 1994, № 2, ст.74);
- 7) Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" («Российская газета» №89 от 12.05.93);
- 8) Законом Российской Федерации от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» («Российская газета» №104 от 04.06.1996);
- 9) Законом Свердловской области от 27 декабря 2004 г. № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области», ст.7 п.4
- 10) Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» в редакции Постановления Правительства РФ от 19.08.2011 № 705 («Собрание законодательства РФ», 30.05.2011, № 22, ст. 3169);
- 11) Распоряжением Правительства РФ 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» («Российская газета», № 93, 29.04.2011, «Собрание законодательства РФ», 02.05.2011, № 18, ст. 2679);
- 12) Областным законом от 22.07.1997г. № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области» в редакции Областных законов от 28 марта 2005 г. № 14-ОЗ, от 14 июня 2005 г. № 55-ОЗ, от 20 марта 2006 г. № 15-ОЗ, от 19 ноября 2008 г. № 106-ОЗ, от 9 октября 2009 г. № 81-ОЗ, от 23 декабря 2010 г. № 114-ОЗ, от 23 мая 2011 г. № 30-ОЗ («Областная газета», 30 июля, 1997, № 113);
- 13) Постановлением Правительства Свердловской области от 25.09.2009 г. № 1104-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве культуры и туризма Свердловской области» с изменениями, внесенными Постановлением Правительства Свердловской области от 25.01.2010 г. № 38-ПП (Собрание законодательства Свердловской области, 2009, № 9-1, ст. 1210);
- 14) Постановлением Правительства Свердловской области от 16.11.2011 г. № 1576-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Областная газета», № 441-442, 25.11.2011 г.).

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем для предоставления государственной услуги.

2.6.1. Предоставление государственной услуги осуществляется без представления заявителем документов.

2.6.2. Запрещается требовать от заявителя представления каких-либо документов, информации или осуществления действий для предоставления государственной услуги.

2.6.3. Письменное (электронное) обращение заявителя с просьбой о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в обязательном порядке должно содержать наименование юридического лица или фамилию, имя, отчество (последнее при его наличии) заявителя, почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен

быть отправлен ответ, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемую дату и время проведения экскурсии.

2.6.4. При наличии у заявителя права на льготное посещение музея, обращение должно содержать соответствующую информацию.

2.6.5. В приеме документов (в письменном или электронном виде) может быть отказано, если запрашиваемая информация не связана с деятельностью музея по оказанию государственной услуги.

2.7. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги.

2.7.1. Основаниями для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) при обращении в ходе личного приема или по телефону заявитель отказывается назвать свои полные фамилию и имя (наименование организации), почтовый адрес, контактный телефон, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемую дату и время проведения экскурсии;

2) в письменном обращении не указаны фамилия заявителя (наименование организации), направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемую дату и время проведения экскурсии;

3) если текст письменного (электронного) обращения не поддается прочтению;

4) несоответствие обращения содержанию государственной услуги;

5) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

6) в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

7) если у музея нет свободного места в Графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения музея;

8) запрашиваемая услуга не связана с деятельностью музея по оказанию государственной услуги.

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

2.8.1. Государственная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

2.9.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

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

2.10.1. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче заявителем письменного обращения непосредственно в музей и общий максимальный срок приема обращения не должен превышать 30 минут.

2.10.2. Время ожидания в очереди при получении ответа на обращение заявителем лично не должно превышать 15 минут.

2.10.3. Процесс оказания услуги в электронном виде начинается при обращении заявителя на сайт. Максимальный срок формирования ответа на электронный запрос заявителя не должно превышать 5 рабочих дней.

2.11. Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении государственной услуги.

2.11.1. Письменное обращение заявителя, в т. ч. в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления в музей в соответствующем Журнале входящей корреспонденции музея.

2.13. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.13.1. Основными показателями доступности государственной услуги являются:

- обеспечение возможности направления запроса в музей, предоставляющий услугу, по электронной почте;
- обеспечение предоставления услуги с использованием возможностей сети Интернет;
- размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;
- продолжительность взаимодействия заявителя с сотрудниками музея при предоставлении государственной услуги не более 30 минут.

2.13.2. Основными показателями качества государственной услуги являются:

- удовлетворенность порядком информирования об услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала;
- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;
- возможность получения государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме.

3.2. Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в Приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

3.3. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур.

3.3.1. Создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о государственной услуге.

3.3.1.1 Основанием для начала предоставления административной процедуры является утверждение руководителем музея плана работы музея на месяц.

3.3.1.2. Лицами, ответственными за создание и своевременное размещение достоверной информации, являются заместитель директора музея и специалист по информационно-аналитической деятельности музея (контактная информация указана в Приложении № 1 настоящего административного регламента).

3.3.1.3. Заместитель директора музея ежемесячно формирует, в том числе в электронном виде, сводные афиши.

3.3.1.4. Специалист по информационно-аналитической деятельности музея размещает информацию о проведении музейных проектов не позднее, чем за 5 дней до начала месяца, в котором должны состояться эти мероприятия.

3.3.1.5. Размещение достоверной информации о государственной услуге на информационных стендах в помещениях музеев, предоставляющих государственную услугу, на официальном Интернет-сайте Министерства культуры и туризма Свердловской области, на Интернет-сайте музея, на Едином портале государственных и муниципальных услуг

(функций), Портале Государственных услуг Свердловской области должно осуществляться ежемесячно.

3.3.1.6. Размещение Информации об экскурсиях может осуществляться следующими способами:

-размещение внешней рекламы в населенных пунктах Свердловской области (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры и т. д.);

-изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты и т. д.);

-размещение Информации в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);

-размещение Информации в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски). Музеи самостоятельно определяет способы размещения Информации.

3.3.1.7. Предоставление информации, размещенной на Интернет-сайтах музея и Министерства культуры и туризма Свердловской области, осуществляется в круглосуточном режиме.

3.3.1.8. В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения музейных проектов в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на официальном сайте музея и Министерства культуры Свердловской области, вносятся поправки в течение 8 часов со дня принятия решения об изменениях.

3.3.1.10. Результатом исполнения административной процедуры является предоставление достоверной информации о проведении экскурсий на территории Свердловской области, размещенной способами, указанными в пунктах 3.3.1.5. и 3.3.1.6. настоящего административного регламента и запись на них.

3.3.2. Рассмотрение обращения и предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) услуги.

3.3.2.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление в музей обращения заявителя о предоставлении информации или о записи на проведение экскурсии при личном обращении, по телефону, почтовым отправлением или по электронной почте (адреса указаны в приложении № 1 данного административного регламента).

3.3.2.2. Прием обращения заявителя о предоставлении государственной услуги осуществляется по телефону и в ходе личного приема организатором экскурсий музея, а заявок поступивших в письменном виде или по электронной связи - сотрудником музея, уполномоченным на прием, регистрацию и отправку корреспонденции (далее – регистратор);

3.3.2.3. Организатор экскурсий музея, осуществляющий предоставление государственной услуги, рассматривает и изучает обращение на предмет соответствия условиям предоставления государственной услуги.

3.3.2.4. В случае, если обращение заявителя соответствует условиям и требованиям по предоставлению государственной услуги, организатор экскурсий музея вносит запись о желании заявителя посетить экскурсию в Журнал регистрации обращений заявителей с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии). После регистрации заявки организатор экскурсий музея информирует заявителя (по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи) о принятии заявки.

3.3.2.5. Организатор экскурсий музея после уведомления заявителя о регистрации его заявки рассматривает ее по существу вопроса и вносит соответствующую запись в График проведения экскурсий и информирует заявителя: о принятии заявки на запись на экскурсию; о времени и месте начала экскурсии; о льготах на оплату экскурсии.

3.3.2.6. В случае если провести экскурсию (на которую подана заявка) в заранее забронированный день и час не представляется возможным, организатор экскурсий музея должен известить об этом заявителя по телефону или электронной почте и предложить другую дату и время проведения экскурсии.

3.3.2.7. Если заявитель не может в назначенное время приехать на экскурсию, он должен известить об этом организатора экскурсий музея по телефону, лично, через Интернет не позднее, чем за 1 (один) день до назначенного времени начала экскурсии. Данное требование обусловлено тем, что несоблюдение Графика проведения экскурсий порождает сбой в организации экскурсионного процесса в музея в целом.

3.3.2.8. В случае если заявка не соответствует условиям и требованиям по предоставлению государственной услуги организатор экскурсий музея готовит ответ заявителю с мотивированным отказом в предоставлении государственной услуги. Организатор экскурсий музея информирует заявителя (по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи) об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.3.2.9. В случае невозможности оказания услуги в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, заявителя информируют (по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи) об этом и предлагают уточнить и дополнить обращение.

3.3.2.10. Контрольные точки процесса предоставления услуги в электронном и письменном виде:

- обращение заявителя в музей в письменном виде, по электронной почте или через Портал;
- прием заявки регистратором и передача заявки организатору экскурсий музея для обработки и подготовки ответа; информирование заявителя о приеме заявки (в течение 1 рабочего дня);
- регистрация заявки организатором экскурсий музея в Журнале регистрации обращений заявителей (в течение 1 рабочего дня);
- рассмотрение заявки организатором экскурсий музея (в течение 1 рабочего дня);
- внесение организатором экскурсий заявки музея в График проведения экскурсий при наличии возможности принять экскурсию в указанный день и час и подготовка сообщения для заявителя о предоставлении услуги; подготовка организатором экскурсий музея сообщения заявителю о не предоставлении услуги в случае невозможности принять экскурсию в указанный день и час;
- передача организатором экскурсий сообщения регистратору для отправки заявителю (в течение 1 рабочего дня).

3.3.2.11. Письменное (электронное) обращение заявителя оформляется согласно форме обращения (запроса) получателя государственной услуги с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую Информацию (приложение № 2).

3.3.2.12. При первичной обработке письменного обращения специалист музея:

- проверяет правильность адресования и целостность упаковки (ошибочно доставленная корреспонденция возвращается без вскрытия конверта на почту);
- вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, скрепляет обращение с конвертом;
- при получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т. д.), передает, не вскрывая конверт, руководителю музея для принятия решения по отправке в правоохранительные органы.

3.3.2.13. Письменное обращение, в т. ч. в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в музей. Регистрация обращений производится в день поступления до 17 часов, в пятницу и предпраздничные дни – до 15 часов. Обращения, поступившие позже указанного времени, регистрируются датой следующего рабочего дня.

3.3.2.14. Электронная почта просматривается специалистом музея не менее двух раз в день. Поступившее на адрес электронной почты обращение распечатывается и регистрируется.

3.3.2.15. В ответе на письменное обращение заявителя указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок должностного лица государственного учреждения культуры, осуществляющего подготовку ответа. Специалист музея, ответственный за подготовку Информации, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителем форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой Информации и передаёт на подпись должностному лицу музея, ответственному за подготовку ответа на обращение Заявителя о предоставлении Информации. Ответ на обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

3.3.2.16. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты музея в вежливой (корректной) форме информируют заявителя по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании музея, фамилии, имени и отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

3.3.2.17. При личном устном обращении специалисты музея обязаны относиться к обратившимся гражданам вежливо, корректно и внимательно. Информация предоставляется в устной форме.

3.3.2.18. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

3.3.2.19. Государственная услуга считается предоставленной в случае:

- 1) информирования заинтересованных лиц о времени и месте проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий музеев;
- 2) осуществления записи на проведение обзорных, тематических и интерактивных экскурсий в музеях.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением регламента.

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

4.1.1. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется руководителем музея путём проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами музея положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Свердловской области, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений.

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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок музея Министерством культуры и туризма Свердловской области, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) должностных лиц музея.

4.2.2. Проведение проверок осуществляется на основании ежемесячных планов работы Министерства культуры и туризма Свердловской области или по конкретной жалобе (претензии) заявителя.

Проведение проверок осуществляется на основании решения Министра культуры и туризма Свердловской области: формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Министерства культуры и туризма Свердловской области.

Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, где отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется Министру культуры и туризма Свердловской области.

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

4.3.1. В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления государственной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц музея закрепляется в их должностных инструкциях.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, из объединений и организаций.

4.4.1. Контроль за предоставлением государственной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес Министерства культуры и туризма Свердловской области или музея.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц.

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования – принятые решения и действия (бездействия) должностных лиц музея.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не даётся:

5.3.1. В случае если в жалобе (претензии) не указаны фамилия гражданина (наименование юридического лица), направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.3.2. В случае если в жалобе (претензии) содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи ответ на жалобу (претензию) не дается и Заявителю, направившему жалобу, направляется письменное уведомление за подписью руководителя о недопустимости злоупотребления правом.

5.3.3. В случае если текст жалобы (претензии) не поддается прочтению, ответ на жалобу (претензию) не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия (наименование юридического лица) и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.3.4. Жалоба (претензия), в которой заявитель обжалует судебное решение, возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3.5. Если заявитель в своей жалобе (претензии) поднимает вопрос, на который ему многократно (не менее двух раз) направлялись письменные ответы по существу, при этом, в очередной жалобе (претензии) не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Должностное лицо, многократно направлявшее письменный ответ, или руководитель вправе принять решение о обоснованности очередной жалобы (жалобы) и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования:

- отказ в предоставлении государственной услуги;
- необоснованное затягивание установленных настоящим административным регламентом сроков осуществления административных процедур;
- другие действия (бездействие) должностных лиц музея, решения руководителя музея, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной услуги.

5.5. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования жалобы.

5.6. Органы государственной власти и должностные лица, которым жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть подана в ходе личного приёма, направлена по почте, посредством факсимильной связи, либо в форме электронного документа:

- руководитель музея по адресу, указанному в Приложении № 1 настоящего административного регламента;
- Министр культуры и туризма Свердловской области
620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д.46
тел. (343) 376-47-35, факс (343) 346-47-20,
E-mail: mkso@mkso.ru.

5.7. В случае подачи жалобы (претензии) специалист музея, ответственный за прием и регистрацию документов, при получении жалобы (претензии) делает отметку входящего номера на втором экземпляре документа, сообщает координаты должностного лица (фамилия, имя, отчество, номер служебного телефона), который сообщит заявителю дату принятия решения о рассмотрении жалобы (претензии).

5.8. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

Жалоба (претензия) рассматривается руководителем музея, предоставляющего государственную услугу, или Министром культуры и туризма Свердловской области в течение 30 дней со дня её регистрации. В случае, если по жалобе (претензии) требуется провести расследование, проверку или обследование, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней по решению руководителя музея или министра культуры и туризма Свердловской области соответственно. О продлении срока рассмотрения Заявитель уведомляется письменно с указанием причин его продления, не позднее 30-го дня от даты регистрации жалобы (претензии).

5.9. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

Руководитель музея, осуществляющего предоставление государственной услуги, или Министр культуры и туризма Свердловской области после рассмотрения жалобы (претензии) проводят проверку и принимают одно из следующих решений:

- признать действия (бездействие) должностных лиц музея, осуществляющего предоставление государственной услуги, незаконными, обязать удовлетворить требования заявителя, осуществить привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством;
- отказать в удовлетворении жалобы (претензии) с уведомлением заявителя о причинах отказа при личном обращении или по почте. Отказ должен быть полным, мотивированным, со ссылками на нормы действующего законодательства.

5.10. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица музея, а также принимаемые им решения при предоставлении государственной услуги в судебном порядке. Заявление в суд может быть подано в течение трех месяцев со дня, когда заявителю стало известно о нарушении его прав и законных интересов.

Приложение № 1 к административному регламенту

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты государственных музеев и музеев-заповедников Свердловской области, предоставляющих государственную услугу

7. Государственное казенное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко – архитектурный музей – заповедник»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГКУК СО «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей- заповедник»
Тип организации	Государственное казенное учреждение культуры Свердловской области
Тип подчинения	Министерство культуры и туризма Свердловской области
Высший орган	Правительство Свердловской области
Руководитель организации	Новиченков Николай Николаевич
Режим работы	вторник - четверг, суббота - воскресенье с 10.00 до 18.00 пятница с 10.00 до 17.00
Веб-сайт	Vgiamz.ru
Электронная почта	Vgiamz66@mail.ru
Адрес	624380 Свердловская область г. Верхотурье ул. Советская, 8
Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Арданова Наталья Васильевна, заместитель директора по науке – (343)89-2-21-70 Субботина Светлана Геннадьевна, заведующая экскурсионно-просветительским отделом – (343) 89-2-24-21