

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
"ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ,
ПРОВОДИМЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ МУЗЕЯМИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ"**
(в редакции распоряжения от « 03 » мая 2018 г. N 05)

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования

1.1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями Тюменской области" (далее - административный регламент, государственная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для заявителей при предоставлении государственной услуги и определяет стандарты, сроки и последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги.

Круг заявителей

1.2. Заявителями при предоставлении государственной услуги являются физические лица и юридические лица, либо их уполномоченные представители.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование государственной услуги

2.1. "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями Тюменской области".

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется:

Государственным автономным учреждением культуры Тюменской области "Тюменское музейно-просветительское объединение"

625013, г. Тюмень, ул. Советская, д. 63.

Режим работы:

	День недели Режим работы Обеденный перерыв
Понедельник	9.00 - 18.00 13.00 - 14.00
Вторник	9.00 - 18.00 13.00 - 14.00
Среда	9.00 - 18.00

Четверг	13.00 - 14.00
	9.00 - 18.00
	13.00 - 14.00
Пятница	
	9.00 - 17.00
	13.00 - 14.00
Суббота	
Выходной	
Воскресенье	
Выходной	

структурными подразделениями:

"Музейный комплекс имени Ивана Яковлевича Словоцова"

объект "Музей "Городская Дума"

г. Тюмень, ул. Ленина, 2

Режим работы:

	День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник		Выходной	Выходной
Вторник		Выходной	Выходной
Среда		9.00 - 18.00	Без обеденного перерыва
Четверг		9.00 - 18.00	Без обеденного перерыва
Пятница		9.00 - 18.00	Без обеденного перерыва
Суббота		9.00 - 18.00	Без обеденного перерыва
Воскресенье		9.00 - 18.00	Без обеденного перерыва

объект "Музей-усадьба Колокольниковых"

г. Тюмень, ул. Республики, 18/20

Режим работы:

	День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник		Выходной	Выходной
Вторник		Выходной	Выходной
Среда		9.00 - 18.00	

Четверг	Без обеденного перерыва 9.00 - 18.00
Пятница	Без обеденного перерыва 9.00 - 18.00
Суббота	Без обеденного перерыва 9.00 - 18.00
Воскресенье	Без обеденного перерыва 9.00 - 18.00

объект "Музей "Дом Машарова"

г. Тюмень, ул. Ленина, 24

Режим работы:

	День недели Режим работы Обеденный перерыв
Понедельник	Выходной Выходной
Вторник	Выходной Выходной
Среда	9.00 - 18.00 Без обеденного перерыва
Четверг	9.00 - 18.00 Без обеденного перерыва
Пятница	9.00 - 18.00 Без обеденного перерыва
Суббота	9.00 - 18.00 Без обеденного перерыва
Воскресенье	9.00 - 18.00 Без обеденного перерыва

объект "Музей изобразительных искусств"

г. Тюмень, ул. Советская, д. 63

Режим работы:

	День недели Режим работы Обеденный перерыв
Понедельник	Выходной Выходной
Вторник	Выходной Выходной
Среда	9.00 - 18.00 Без обеденного перерыва

Четверг	9.00 - 18.00 Без обеденного перерыва
Пятница	9.00 - 18.00 Без обеденного перерыва
Суббота	9.00 - 18.00 Без обеденного перерыва
Воскресенье	9.00 - 18.00 Без обеденного перерыва

объект "Археологический музей-заповедник на озере Андреевское"

Тюменская область, Тюменский район, 23 км Федеральной автодороги "Тюмень - Омск"

	День недели Режим работы Обеденный перерыв
Понедельник	Выходной Выходной
Вторник	Выходной Выходной
Среда	9.00 - 18.00 Без обеденного перерыва
Четверг	9.00 - 18.00 Без обеденного перерыва
Пятница	9.00 - 18.00 Без обеденного перерыва
Суббота	9.00 - 18.00 Без обеденного перерыва
Воскресенье	9.00 - 18.00 Без обеденного перерыва

Информацию можно получить по телефону (3452) 45-35-91.

e-mail: museum72@gmail.com.

адрес сайта: www.museum72.ru.

"Ялutorовский музейный комплекс"

627010, г. Ялutorовск, ул. Революции, 75

Режим работы:

	День недели Режим работы Обеденный перерыв
Понедельник	08.00 - 17.00 12.00 - 13.00
Вторник	08.00 - 17.00 12.00 - 13.00
Среда	

	08.00 - 17.00 12.00 - 13.00
Четверг	
	08.00 - 17.00 12.00 - 13.00
Четверг	
	08.00 - 17.00 12.00 - 13.00
Пятница	
	08.00 - 17.00 12.00 - 13.00
Суббота	
	Выходной Выходной
Воскресенье	
	Выходной Выходной

Информацию можно получить по телефону: (34535) 2-01-94

E-mail: admin@yalutmuzey.ru

адрес сайта: www.yalutmuzey.ru

объект "Краеведческий музей"

627010, г. Ялуторовск, ул. Революции, 75

	День недели Режим работы Обеденный перерыв
Понедельник	Выходной Выходной
Вторник	10.00 - 18.00 Без обеденного перерыва
Среда	10.00 - 18.00 Без обеденного перерыва
Четверг	10.00 - 18.00 Без обеденного перерыва
Четверг	10.00 - 18.00 Без обеденного перерыва
Пятница	10.00 - 18.00 Без обеденного перерыва
Суббота	10.00 - 18.00 Без обеденного перерыва
Воскресенье	10.00 - 18.00 Без обеденного перерыва

Информацию можно получить по телефону: (34535) 3-16-58

объект "Историко-мемориальный музей"

627010, г. Ялуторовск, ул. Революции, 75

День недели
Режим работы

	Обеденный перерыв
Понедельник	Выходной
Вторник	Выходной
	10.00 - 18.00
Среда	Без обеденного перерыва
	10.00 - 18.00
Четверг	Без обеденного перерыва
	10.00 - 18.00
Четверг	Без обеденного перерыва
	10.00 - 18.00
Пятница	Без обеденного перерыва
	10.00 - 18.00
Суббота	Без обеденного перерыва
	10.00 - 18.00
Воскресенье	Без обеденного перерыва
	10.00 - 18.00
	Без обеденного перер.

Информацию можно получить по телефону: (34535) 3-16-58

объект "Музей "Дом природы"

627010, г. Ялуторовск, ул. Революции, 54

Информацию можно получить по телефону: (34535) 3-25-58

Режим работы:

	День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	Выходной		
Вторник	Выходной		
	10.00 - 18.00		
Среда	Без обеденного перерыва		
	10.00 - 18.00		
Четверг	Без обеденного перерыва		
	10.00 - 18.00		
Четверг	Без обеденного перерыва		
	10.00 - 18.00		
Пятница	Без обеденного перерыва		
	10.00 - 18.00		
Суббота	Без обеденного перерыва		
	10.00 - 18.00		
Воскресенье	Без обеденного перерыва		
	10.00 - 18.00		
	Без обеденного перерыва		

"Тобольский историко-архитектурный музей-заповедник"

626152, г. Тобольск, ул. Красная площадь, 1, строение 2 "Судебная управа"

Режим работы:

	День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	Выходной		
Вторник	Выходной		
Среда	10.00 - 18.00	Без обеденного перерыва	
Четверг	10.00 - 18.00	Без обеденного перерыва	
Четверг	10.00 - 18.00	Без обеденного перерыва	
Пятница	10.00 - 18.00	Без обеденного перерыва	
Суббота	10.00 - 18.00	Без обеденного перерыва	
Воскресенье	10.00 - 18.00	Без обеденного перерыва	

Информацию можно получить по телефону: (3456) 22-37-13; 22-61-46

E-mail: tgiamz@mail.ru

адрес сайта: www.tiamz.ru.

(далее по тексту - Музей, вместе - Музеи).

Режим работы Музеев может быть изменен внутренними нормативными актами.

Адрес сайта «Портал услуг Тюменской области», содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее- сеть Интернет): <http://www.uslugi.admtyumenu.ru/> (далее — Портал).

Описание результата предоставления государственной услуги

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является:

- внесение заявки в график проведения экскурсий;
- мотивированный отказ во внесении заявки в график проведения экскурсий.

Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации или Тюменской области

2.4. При обращениях заявителей посредством почтовой связи или электронной почты государственная услуга предоставляется Музеем в день регистрации обращения.

При личном обращении либо обращении заявителей по телефону государственная услуга предоставляется Музеем в режиме работы Музея, указанном в [пункте 2.2](#) настоящего административного регламента, в течение срока, не превышающего 15-ти и 30-ти минут соответственно.

На Портале <http://www.uslugi.admtyumen.ru> услуг Тюменской области» в сети Интернет государственная услуга предоставляется круглосуточно, в течение 24 часов.

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

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", N 168, 30.07.2010) (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ);

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" ("Российская газета", N 248, 17.11.1992);

Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации" ("Российская газета", N 165, 29.07.2006);

Федеральным законом от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" ("Собрание законодательства РФ", 27.05.1996, N 22, ст. 2591, "Российская газета", N 104, 04.06.1996);

Законом Тюменской области от 28.12.2004 N 330 "О государственной политике в сфере культуры и искусства в Тюменской области" ("Парламентская газета "Тюменские известия", N 280-281, 29.12.2004, "Вестник Тюменской областной Думы", N 15, часть 1, 2004);

Постановлением Правительства Тюменской области от 17.01.2011 N 2-п "Об утверждении Положения о Департаменте культуры Тюменской области" (размещенным на странице Департамента Официального портала органов государственной власти www.admtyumen.ru).

2.6. Заявителям обеспечивается возможность ознакомиться с содержанием нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, в сети Интернет на Портале <http://www.uslugi.admtyumen.ru> услуг Тюменской области» или официальном сайте Музея.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем

2.7. При обращении заявителя лично в Музей либо по телефону для получения государственной услуги предоставление документов не требуется.

2.8. При обращении заявителя письменно либо по электронной почте Музей принимает от заявителя заявку с просьбой о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на бумажном носителе или в форме электронного документа (приложение N 1 к настоящему административному регламенту), которая в обязательном порядке должна содержать:

- контактные данные заявителя (фамилия, имя, N телефона, факса, электронной почты, почтовый адрес), по которым заявитель предпочитает получить результат предоставления государственной услуги;

- тему (название) заказываемой экскурсии;

- желаемую дату и время проведения экскурсии;

- численность экскурсионной группы;

- наличие у заявителя права на льготное посещение музея.

Форма для заполнения и подачи заявки размещена на официальных сайтах Музеев, указанных в [пункте 2.2](#) настоящего административного регламента, на Портале, а также в

федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" www.gosuslugi.ru.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить

2.9. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и предоставляются заявителем по желанию, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.10. Основаниями для отказа заявителю в приеме заявки о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии являются:

- отказ заявителя назвать свои контактные данные, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемую дату и время проведения экскурсии, при обращении в ходе личного приема или по телефону;

- отсутствие в письменной заявке о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии фамилии заявителя (наименование организации), направившего заявку, почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ, названия заказываемой экскурсии, численности экскурсионной группы, желаемой даты и времени проведения экскурсии;

- письменная заявка о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии не поддается прочтению.

- несоответствие заявки содержанию государственной услуги;

- запрашиваемая информация не связана с деятельностью Музея по оказанию государственной услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

2.11. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- отсутствие свободного времени в Графике экскурсий Музея в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения Музея;

- отсутствие возможности провести экскурсию (на которую подана заявка) в заранее забронированный день и час вследствие непреодолимой силы.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

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

Способы, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

2.13. Государственная пошлина или иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

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

2.14. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют, в связи с чем плата не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

2.15. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче заявителем письменной заявки непосредственно в Музее и общий максимальный срок приема заявки не должен превышать 15 минут.

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

В электронном виде услуга оказывается заявителю немедленно. Процесс оказания услуги начинается при обращении заявителя на сайт Музея. Максимальный срок формирования ответа на электронный запрос заявителя не должен превышать 3-х минут.

Максимальный срок ожидания при подаче заявки и при получении результата предоставления государственной услуги при полной загрузке сервера (более 500 запросов одновременно) не должен превышать 15 минут.

Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги

2.16. Регистрации в Музее подлежат телефонные звонки заявителей, обращения в ходе личного приема, письменные обращения заявителей и обращения, поданные по электронным средствам связи, содержанием которых является заявка о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем.

В ходе личного приема или по телефону заявки регистрируются в момент обращения.

Письменная заявка заявителя, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение 1 (одного) рабочего дня с момента поступления в Музей.

Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.17. Места предоставления государственной услуги соответствуют установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Данные помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

2.18. Места ожидания оборудованы стулом, письменным столом для написания текста письменного заявления.

2.19. Места для заполнения заявлений оборудованы визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде:

- о режиме работы Музея;

- о графике приема граждан сотрудниками Музея;

- о номерах кабинетов, в которых осуществляется прием заявлений и документов и устное информирование заявителей; фамилии, имена, отчества и должности сотрудников Музея, осуществляющих прием заявителей и устное информирование;

- адрес Портала, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал);

- номера телефонов, факсов, адрес электронной почты;
- образец заполнения заявления;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление государственной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- блок-схема предоставления государственной услуги (приложение N 2 к настоящему административному регламенту).

2.20. Музеем обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности помещений в зданиях Музея (далее по тексту настоящего пункта - объект), в которых предоставляется государственная услуга, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

а) возможность беспрепятственного входа в объект и выхода из него;

Вход в здание (помещение) и выход из него оборудуются лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок;

б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью сотрудников Музея, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью сотрудников Музея;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне с учетом рекомендаций Всероссийского общества слепых;

ж) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляется государственная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации;

з) размещение помещения, в котором предоставляется государственная услуга, на первом этаже объекта;

и) выделение на территории, прилегающей к зданию Музея, не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак "Инвалид". Порядок выдачи опознавательного знака "Инвалид" для индивидуального использования устанавливается уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных транспортных средств бесплатно;

к) представление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления;

л) организация в помещении Музея бесплатного туалета для посетителей, предназначенного

для инвалидов.

Показатели доступности и качества государственной услуги

2.21. Показатели доступности государственной услуги (общие, применимые в отношении всех получателей государственной услуги):

- 1) транспортная доступность к месту предоставления государственной услуги;
- 2) наличие указателей, обеспечивающих беспрепятственный доступ к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;
- 3) возможность получения полной и достоверной информации о государственной услуге в Музее, по телефону, на официальном сайте Музея;
- 4) предоставление государственной услуги любым доступным способом, предусмотренным действующим законодательством.

2.22. Показатели доступности государственной услуги (специальные, применимые в отношении инвалидов):

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

в) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами;

г) наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления государственной услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

д) наличие инфраструктуры, указанной в пункте 2.20 настоящего административного регламента;

е) другие условия доступности государственной услуги, предусмотренные нормативными и правовыми актами.

2.23. Показатели качества государственной услуги:

- 1) соблюдение срока предоставления государственной услуги;
- 2) соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата;
- 3) отсутствие жалоб на действия или бездействие должностных лиц Музея, поданных в установленном порядке;

2.24. После получения результата услуги обеспечивается возможность оценки качества оказания услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.25. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах не предусмотрено.

Для получения заявителем государственной услуги в электронном виде необходимо компьютерное оборудование, доступ в сеть Интернет.

2.26. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на Портале и Едином портале.

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и обработка заявки о предоставлении государственной услуги;
- предоставление заявителю результата предоставления государственной услуги.

Блок-схема административных процедур предоставления государственной услуги представлена в приложении N 2 к настоящему административному регламенту.

Прием и обработка заявки о предоставлении государственной услуги

3.2. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя или его представителя в Музей с заявкой о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем.

3.3. Заявка может быть подана как при личном обращении в Музей, так и направлена почтовой (электронной) связью, посредством сети "Интернет", через официальный сайт Музея, сайт "Экскурсионный портал юга Тюменской области" (адрес сайта: <http://www.museum-to.ru/>), а также Единый портал.

3.4. Прием заявки от заявителя о предоставлении государственной услуги осуществляется специалистом Музея, ответственным за регистрацию входящей-исходящей корреспонденции Музея в электронном журнале входящей корреспонденции в системе электронного документооборота DIRECTUM, который передает заявку, в срок не более 10 минут с момента поступления заявки, Организатору экскурсий.

3.5. Организатор экскурсий проводит проверку заявки на соответствие требованиям, установленным пунктом 2.8 настоящего административного регламента, просматривает график проведения экскурсий в Музее, календарь рабочего времени, график экспозиций, загруженность экскурсоводов, перечень тематики проводимых экскурсий и в случае отсутствия оснований для отказа в приеме заявки, установленных пунктом 2.10 настоящего административного регламента, вносит запись в Журнал регистрации заявок на экскурсии с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (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). Максимальное время приема и регистрации заявки в Журнале не может превышать 20 минут с момента поступления заявки в Музей.

3.6. В случае отсутствия каких-либо сведений в заявке Организатор экскурсий связывается по телефону с профильным отделом Музея и уточняет необходимую информацию.

3.7. В случае выявления при проверке несоответствия заявки требованиям, установленным пунктом 2.8 настоящего административного регламента, и наличия оснований для отказа в приеме заявки, установленных пунктом 2.10 настоящего административного регламента, Организатор экскурсий предлагает заявителю устно в ходе личного приема или по телефону уточнить и дополнить заявку. В течение 10 минут с момента устранения заявителем несоответствия заявки требованиям пункта 2.8 настоящего административного регламента и оснований для отказа в приеме заявки, установленных пунктом 2.10 настоящего административного регламента, Организатор экскурсий регистрирует заявку о предоставлении государственной услуги в Журнале регистрации заявок на экскурсии.

3.8. В случае неустранения заявителем несоответствия заявки требованиям пункта 2.8 настоящего административного регламента, при наличии оснований, установленных пунктом 2.10 настоящего административного регламента, Организатор экскурсий регистрирует заявку в Журнале регистрации заявок на экскурсии и напротив регистрационного номера заявки делает отметку об отказе заявителю в приеме заявки о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.9. Лицами, ответственными за исполнение административной процедуры по приему заявок

о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем, являются ответственный специалист Музея и Организаторы экскурсий.

3.10. Критерии принятия решения:

- соответствие заявки условиям предоставления государственной услуги, установленным пунктом 2.8 настоящего административного регламента;

- отсутствие оснований для отказа в приеме заявки в соответствии с требованиями пункта 2.10 настоящего административного регламента.

3.11. Результатом исполнения административной процедуры является прием заявки о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или отказ в приеме заявки о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.12. Фиксация результата исполнения административной процедуры: присвоение регистрационного (порядкового) номера заявке в Журнале регистрации заявок на экскурсии.

Предоставление заявителю результата предоставления государственной услуги

3.13. Основанием для начала административной процедуры является внесение Организатором экскурсий записи в Журнал регистрации заявок на экскурсии о соответствующей заявке заявителя.

Государственная услуга считается предоставленной в случае, если по обращению заявителя в Журнал регистрации заявок на экскурсии внесена запись на экскурсию на желаемый Заявителем день и час.

Отказом в предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 2.11 настоящего административного регламента считается мотивированный отказ заявителю в записи на экскурсию в Музей на желаемый заявителем день и час.

3.14. Организатор экскурсий уведомляет заявителя способом, указанным в заявке (по телефону, почтовым (электронным) отправлением) о принятом решении: о принятии заявки на запись на экскурсию, о времени и месте начала экскурсии, о льготах на оплату экскурсии.

3.15. При наличии оснований, предусмотренных пунктом 2.11 настоящего административного регламента, организатор экскурсий готовит ответ заявителю с мотивированным отказом в предоставлении государственной услуги, в котором информирует заявителя (по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи) об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.16. Информирование заявителя о результатах предоставления государственной услуги производится в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Музей заявки.

3.17. В случае, если провести экскурсию, на которую подана заявка, в заранее забронированный день и час не представляется возможным, Организатор экскурсий обязан в течение 30 минут с момента принятия решения известить об этом Заявителя и предложить другую дату и/или время проведения экскурсии.

3.18. Если заявитель не может в назначенное время прибыть на экскурсию, он должен известить об этом Музей не позднее, чем за 24 часа до назначенного времени начала экскурсии.

3.19. Письменный ответ передается Организатором экскурсий ответственному специалисту Музея для регистрации в электронном журнале исходящей корреспонденции в системе электронного документооборота DIRECTUM и отправки заявителю на почтовый (электронный адрес).

3.20. Лицами, ответственными за исполнение административной процедуры по предоставлению заявителю результата предоставления государственной услуги являются ответственный специалист Музея и Организатор экскурсий.

3.21. Критерием принятия решения о выполнении административной процедуры является результат рассмотрение заявки Организатором экскурсий.

3.22. Результатом исполнения административной процедуры является информирование

заявителя способом, определенным в заявке, о записи на экскурсии, проводимые Музеем, либо о мотивированном отказе в записи на экскурсии.

3.23. Результатом исполнения административной процедуры является проставление регистрационного номера в электронном журнале исходящей корреспонденции в системе электронного документооборота DIRECTUM на письменном ответе заявителю.

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за исполнением административного регламента осуществляется в следующих формах:

а) текущий контроль;

б) последующий контроль в виде плановых и внеплановых проверок исполнения административного регламента;

в) общественный контроль.

Сроки осуществления контроля

4.2. Текущий контроль осуществляется руководителем Музея и должностными лицами Музея, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, постоянно - в процессе предоставления государственной услуги.

4.3. Плановые проверки исполнения административного регламента проводятся в соответствии с планом проведения проверок (на основании годовых или полугодовых планов работы Департамента культуры Тюменской области), утвержденным директором Департамента культуры Тюменской области.

Внеплановые проверки исполнения административного регламента проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

Срок проведения каждой из проверок не может превышать 15 рабочих дней, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя - 5 рабочих дней.

4.4. Общественный контроль осуществляется в сроки, предусмотренные Федеральным [законом](#) от 21.07.2014 N 212-ФЗ "Об основах общественного контроля в Российской Федерации".

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) МУЗЕЯ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И СПЕЦИАЛИСТОВ

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) Музея, а также должностных лиц и специалистов Музея, в том числе в случае нарушения установленных настоящим административным регламентом сроков и порядка осуществления административных процедур.

Сроки рассмотрения жалобы

5.2. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее поступления в Музей или Департамент культуры Тюменской области, а в случае обжалования отказа Музея, должностного лица Музея в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы

должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги должностным лицом, специалистом Музея направляется заявителем на рассмотрение руководителю Музея.

Жалоба заявителя на решение, принятое руководителем Музея направляется заявителем на рассмотрение директору Департамента культуры Тюменской области.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги Музеем, должностным лицом, специалистом Музея направляется руководителю Музея в письменной форме.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется Музеем в месте предоставления государственной услуги.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В Департамент культуры Тюменской области жалоба может быть подана заявителем, в том числе в электронном виде посредством:

1) портала системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг – органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими, интегрированного с федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и Порталом услуг Тюменской области (далее – система досудебного обжалования);

2) Официального портала органов государственной власти Тюменской области.

Жалоба, поступившая в Музей или Департамент культуры Тюменской области на бумажном носителе, подлежит регистрации в день ее поступления. При поступлении жалобы в электронном виде жалоба регистрируется не позднее одного рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействия) руководителя Музея подается в Департамент культуры Тюменской области. Жалоба на решения и (или) действия (бездействия) руководителя Музея, поступившая в адрес Департамента культуры Тюменской области, регистрируется в Департаменте культуры Тюменской области не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и передается в день регистрации на рассмотрение директору Департамента культуры Тюменской области.

5.5. В случае поступления в адрес Департамента культуры Тюменской области жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги Музеем жалоба регистрируется в Департаменте культуры Тюменской области не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в Музей, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о ее переадресации.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Музее.

В случае поступления в Департамент культуры Тюменской области либо в Музей жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги, которую оказывает другой исполнительный орган государственной власти Тюменской области, жалоба регистрируется в Департаменте культуры Тюменской области либо в Музее не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в исполнительный орган государственной власти Тюменской области, предоставляющий соответствующую государственную услугу, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о ее переадресации.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Музея либо специалиста, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Музея, должностного лица Музея либо специалиста;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Музея, должностного лица Музея либо специалиста. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Определенные в Музее, Департаменте культуры Тюменской области должностные лица обеспечивают:

1) прием и регистрацию жалоб;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5.5 настоящего административного регламента.

Должностные лица, определенные в Департаменте культуры Тюменской области, дополнительно обеспечивают размещение жалоб в реестре жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственной услуги Музеем, предоставляющим государственную услугу, его должностными лицами и специалистами, информации о жалобах в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг".

5.8. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Результат рассмотрения жалобы

5.9. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ руководитель Музея принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

5.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме, в сроки, предусмотренные пунктом 5.2 настоящего административного регламента.

5.11. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - информация о форме удовлетворения жалобы в соответствии с пунктом 1 части 7 статьи 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем Музея. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы, поступившей в Департамент культуры Тюменской области, может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в сроки, предусмотренные пунктом 5.2 настоящего административного

регламента, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью директора Департамента культуры Тюменской области, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. В случае если жалоба была подана посредством системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления руководитель Музея незамедлительно направляет соответствующие материалы в прокуратуру Тюменской области.

5.14. Решение по жалобе может быть обжаловано заявителем в судебном порядке.

5.15. Заявители имеют право в письменной форме запрашивать и получать в Музее, Департаменте культуры Тюменской области информацию и документы, необходимые для обжалования решения, принятого в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц и специалистов Музея, Департамента культуры Тюменской области.

5.16. Музей, Департамент культуры Тюменской области в срок не позднее 7 рабочих дней со дня поступления требования о предоставлении информации и документов направляет заявителю ответ с приложением копий документов, заверенных в установленном действующим законодательством порядке, при их наличии в Музее, Департаменте культуры Тюменской области.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.17. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется заявителям по телефону, в порядке личного обращения заявителей в Музей, Департамент культуры Тюменской области, посредством использования Портала <http://www.uslugi.admtyumen.ru> или официального сайта Музея.

Приложение N 1
к административному регламенту предоставления
государственной услуги "Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии, проводимые
государственными музеями
Тюменской области"

ФОРМА ЗАЯВКИ

Директору государственного автономного
учреждения культуры Тюменской области
"Тюменское музейно-просветительское объединение"

(наименование заявителя)

(справочные данные: тел., факс, e-mail)

ЗАЯВКА

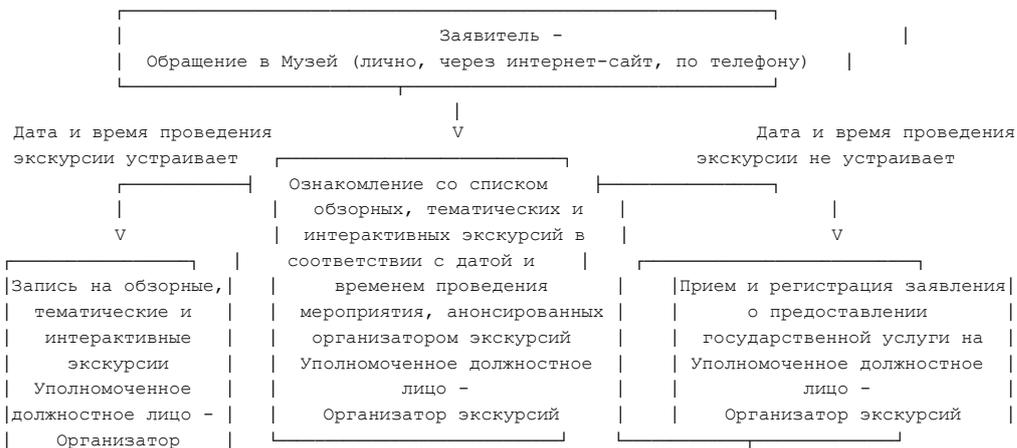
Прошу Вас записать на обзорную, тематическую, интерактивную экскурсию
(нужное подчеркнуть) на тему:

(указать предполагаемые дату, время проведения экскурсии,
количество человек)

(дата подачи заявления)

Приложение N 2
к административному регламенту по предоставлению
государственной услуги "Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии, проводимые государственными
музеями Тюменской области"

**БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ (ПРОЦЕДУР)
ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ЗАПИСЬ
НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ,
ПРОВОДИМЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ МУЗЕЯМИ
ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ"**



| экскурсий |

