

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению государственной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные
экскурсии, проводимые государственными учреждениями
культуры Тюменской области»**

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования

1.1.Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными учреждениями культуры 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 учреждениями культуры Тюменской области».

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется:

Государственным автономным учреждением культуры Тюменской области «Музейный комплекс имени Ивана Яковлевича Словцова»

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

структурными подразделениями:

Музей «Городская Дума»

г. Тюмень, ул. Ленина, 2

Режим работы:

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	Выходной	
Вторник	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

Музей-усадьба Колокольниковых

г. Тюмень, ул. Республики, 18/20

Режим работы:

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	Выходной	
Вторник	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

Музей «Дом Машарова»

г. Тюмень, ул. Ленина, 24

Режим работы:

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	Выходной	
Вторник	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

«Музей изобразительных искусств»

г. Тюмень, ул. Орджоникидзе, 47

Режим работы:

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

«Археологический музей-заповедник на озере Андреевское»

Тюменская область, Тюменский район, 23 км. Федеральной автодороги «Тюмень-Омск»

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	Выходной	
Вторник	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 телефонам: (3452)43-01-13, (3452)46-80-71

e-mail: museum.tmn@yandex.ru

адрес сайта: www.museum72.ru.

Государственным автономным учреждением культуры Тюменской области «Ялуторовский музейный комплекс»

627010, г. Ялуторовск, ул. Революции, 75

Режим работы:

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	9.00 - 17.00	12.00-13.00
Вторник	9.00 - 17.00	12.00-13.00
Среда	9.00 - 17.00	12.00-13.00
Четверг	9.00 - 17.00	12.00-13.00
Пятница	9.00 - 17.00	12.00-13.00
Суббота	Выходной	
Воскресенье	Выходной	

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

E-mail: admin@yalutmuzey.ru

адрес сайта: www.yalutmuzey.ru

структурными подразделениями:

«Краеведческий музей»

627010, г. Ялуторовск, ул. Революции, 75

Режим работы:

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	9.00 - 17.00	12.00-13.00
Вторник	9.00 - 17.00	12.00-13.00
Среда	9.00 - 17.00	12.00-13.00
Четверг	9.00 - 17.00	12.00-13.00
Пятница	9.00 - 17.00	12.00-13.00
Суббота	10.00-16.00	Без обеденного перерыва
Воскресенье	10.00-16.00	Без обеденного перерыва

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

«Историко-мемориальный музей»

627010, г. Ялуторовск, ул. Революции, 75

Режим работы:

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	9.00 - 17.00	12.30-13.30
Вторник	9.00 - 17.00	12.30-13.30
Среда	9.00 - 17.00	12.30-13.30
Четверг	9.00 - 17.00	12.30-13.30
Пятница	9.00 - 17.00	12.30-13.30
Суббота	10.00-16.00	Без обеденного перерыва
Воскресенье	10.00-16.00	Без обеденного перерыва

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

Музей «Дом природы»

627010, г. Ялуторовск, ул. Революции, 54

Режим работы:

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	9.00 - 17.00	13.00-14.00
Вторник	9.00 - 17.00	13.00-14.00
Среда	9.00 - 17.00	13.00-14.00
Четверг	9.00 - 17.00	13.00-14.00
Пятница	9.00 - 17.00	13.00-14.00
Суббота	10.00-16.00	Без обеденного перерыва
Воскресенье	10.00-16.00	Без обеденного перерыва

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

Государственным автономным учреждением культуры Тюменской области «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	10.00 - 18.00	Без обеденного перерыва
Вторник	10.00 - 18.00	Без обеденного перерыва
Среда	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 "Государственные и муниципальные услуги в Тюменской области", содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее- сеть Интернет): <http://www.uslugi.admtymen.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 официальном портале органов государственной власти Тюменской области <http://www.admtyumen.ru> 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 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", № 168, 30.07.2010) (далее- Федеральный закон № 210-ФЗ);

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» ("Российская газета», №248, 17.11.1992);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации" ("Российская газета», № 165, 29.07.2006);

Федеральным законом от 26.05.1996 № 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 № 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 № 2-п "Об утверждении Положения о Департаменте культуры Тюменской области" (размещённым на странице Департамента официального портала органов государственной власти www.admtyumen.ru);

Уставами Музеев.

2.6. Заявителям обеспечивается возможность ознакомиться с содержанием нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, в сети Интернет на Официальном портале органов государственной власти Тюменской области www.admtyumen.ru 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 № 1 к настоящему регламенту), которая в обязательном порядке должна содержать:

- фамилию, имя, отчество (если имеется) заявителя - физического лица, полное наименование, адрес местонахождения – для юридических лиц;

- справочные данные заявителя (№ 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 полные фамилию и имя (наименование организации), почтовый адрес, контактный телефон, 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 должно 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 заявлений 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 № 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;
- 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) оборудование на прилегающих к объекту территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

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.

Показатели доступности и качества государственной услуги

2.21. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

- удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги;

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

- наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления государственной услуги;

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги;

2.22. Музеем обеспечивается создание следующих условий доступности государственной услуги:

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

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

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

2.24. 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 в многофункциональных центрах не предусмотрено.

3.2. 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 № 2 к настоящему административному регламенту.

Прием и обработка заявки о предоставлении государственной услуги

3.11. 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.

3.12. 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», а также Единый портал.

3.13. 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.

3.14. 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.

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

3.16. 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 приёма 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.

3.17. В случае не 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, при наличии оснований, установленных пунктом 2.11 настоящего административного регламента, Организатор экскурсий регистрирует заявку в Журнале регистрации заявок на экскурсии и напротив регистрационного номера заявки делает отметку об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.18. 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.

3.19. 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;
- отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги в соответствии с требованиями пункта 2.11 настоящего административного регламента.

3.20. Результатом исполнения административной процедуры является предоставление государственной услуги или отказ в предоставлении государственной услуги.

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 считается мотивированный отказ заявителю в записи на экскурсию в Музей на желаемый заявителем день и час.

3.21. Фиксация результата исполнения административной процедуры: присвоение регистрационного (порядкового) номера заявке в Журнале регистрации заявок на экскурсии с соответствующей отметкой об удовлетворении заявки либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

Предоставление заявителю результата предоставления государственной услуги

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

3.23. 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.

3.24. В случае если заявка не соответствует требованиям по предоставлению государственной услуги 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.

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

3.26. 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.

3.27. 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.

3.28. 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).

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

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

3.31. 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.

3.32. 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 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Контроль за исполнением государственной услуги осуществляется в следующих формах:

- а) текущий контроль;
- б) последующий контроль в виде плановых и внеплановых проверок предоставления государственной услуги;
- 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 предоставления государственной услуги 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 предоставления государственной услуги 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 двадцати 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) ДЕПАРТАМЕНТА, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ДЕПАРТАМЕНТА

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) Музея, а также должностных лиц 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 пятнадцати рабочих дней со дня регистрации ее в Музее или Департаменте 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 пяти 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 Музеем, должностным лицом, специалистом Музея может быть направлена руководителю Музея или 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.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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 Департаментом культуры Тюменской области, его должностными лицами, государственными служащими;
- 2) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";
- 3) 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.

В соответствии с постановлением Правительства Тюменской области от 07.03.2012 N 68-п "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг исполнительными

органами государственной власти Тюменской области, МФЦ (его филиалами), должностными лицами, государственными служащими исполнительных органов государственной власти Тюменской области, предоставляющих государственные услуги, и сотрудниками МФЦ" (далее - Постановление N 68) 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. Согласно Постановлению N 68 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 трех 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 соответственно не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы и в течение трех 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 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 Департаментом культуры Тюменской области, его должностными лицами, государственными служащими, информацию 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.

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, директор Департамента культуры Тюменской области 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 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 Официального портала органов государственной власти Тюменской области www.admtumen.ru или официального сайта Музея.

Приложение № 1

к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, проводимые
государственными учреждениями
культуры Тюменской области»

ФОРМА ЗАЯВКИ

Директору государственного
автономного учреждения культуры
Тюменской области
«_____»(наименование
учреждения)

(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)