

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления Министерством культуры Свердловской области государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры 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 государственным учреждением культуры Свердловской области» (далее – административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления государственной услуги.

1.1.2. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Правительства Свердловской области от 16.11.2011 № 1576-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Заявителями на предоставление государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области» (далее - государственная услуга) являются любые физические и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.3.1. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется следующими способами:

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

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;

3) при обращении по телефону в Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство) или в областные государственные музеи - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

4) на официальном Интернет-сайте Министерства (www.mkso.ru); на Интернет-сайтах областных государственных музеев, оказывающих данную государственную услугу: государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей» (<http://www.uole-museum.ru>), государственного казенного учреждения культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей» (<http://www.museumvdv.ru>), государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова» (<http://www.нс-музей.пф>), государственного казенного учреждения культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств» (<http://www.k-w-a.ru>), государственного казенного учреждения культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник» (<http://www.vgiamz.ru>), государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства» (<http://www.stone-cutting.e-burg.ru>), государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей» (<http://www.museum-nev.ru>), государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов» (<http://www.gbuksoigmm.ru>);

5) при обращении по электронной почте в Министерство или в областные государственные музеи – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

6) при письменном обращении (запросе) в Министерство или в областные государственные музеи - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

7) при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организаций в Министерство.

1.3.2. Электронные обращения граждан принимаются на сайте Министерства (www.mkso.ru) в разделе «Обратная связь». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом Министерства и ответственным за размещение информации на сайте в форме письменного текста в электронном виде в течение 15 дней после получения запроса.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

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

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии,

имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

1.3.3. Почтовый адрес Министерства культуры Свердловской области: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46

Телефоны для справок: 376-47-35, 376-47-24, 376-47-55, 376-47-42.

Интернет-сайт: <http://www.mkso.ru>.

Электронная почта: mkso@mkso.ru.

График (режим) работы: понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 13.12, с 14.00 до 18.00; пятница – с 9.00 до 13.12, с 14.00 до 17.00; суббота, воскресенье – выходные дни.

1.3.4. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах областных государственных музеев, предоставляющих государственную услугу, приводится в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.5. На Интернет-сайтах Министерства и областных государственных музеев размещается следующая информация:

1) полное наименование и полные почтовые адреса Министерства и областных государственных библиотек, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;

2) номера справочных телефонов организаций, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;

3) блок-схема, наглядно отображающая алгоритм выполнения государственной услуги;

4) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

5) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>).

1.3.6. Консультации оказываются ответственными лицами Министерства и областных государственных музеев по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления государственной услуги;

2) об адресах Интернет-сайта Министерства; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; портала музейной информационной системы Свердловской области (<http://www.ural-museum.ru>); Интернет-сайтов областных

государственных музеев, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;

3) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

4) о процедуре оформления интернет-запроса для получения государственной услуги.

5) о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства и областных государственных музеев, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Министерства.

Раздел 2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги.

2.1.1 Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области»

2.2. Наименование исполнительного органа государственной власти Свердловской области, предоставляющего услугу:

2.2.1. Организацию предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату музеев, базам данных» осуществляет Министерство культуры Свердловской области.

2.2.2. Предоставление государственной услуги осуществляют областные государственные музеи:

1) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей»;

2) государственное казенное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»;

3) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»;

4) государственное казенное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский историко-архитектурный музей-заповедник»;

5) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»;

6) государственное казенное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»;

7) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов»;

8) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства».

2.2.3. Министерство и организации, предоставляющие государственные услуги, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в

результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Свердловской области.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги:

2.3.1 Результатом предоставления государственной услуги является:

- 1) информирование заинтересованных лиц о времени и месте проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий музеев;
- 2) повышение эффективности использования средств телефонной связи, сайтов, электронной почты, Интернета;
- 3) повышение эффективности использования современных методов распространения информации (директ-медиа, флаеры и др.) в связи с оказанием государственной услуги;
- 4) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии музеев.

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 в момент 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 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 (пяти) рабочих дней с момента поступления обращения.

2.4.6. Порядок консультирования получателя государственной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистами Учреждения 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 направляется на почтовый адрес заявителя в течение 10 (десяти) дней со дня регистрации обращения.

Граждане, обратившиеся в Учреждение 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:

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

2) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 № 51-ФЗ («Российская газета», 1994, 8 декабря, № 238-239);

3) Закон 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);

4) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. Федеральных законов от 06.04.2011 № 65-ФЗ, от 01.07.2011. № 169-ФЗ, от 11.07.2011 № 200-ФЗ, от 18.07.2011 № 239-ФЗ, от 03.12.2011 г. № 383-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 27.06.2011 г. № 162-ФЗ) («Российская газета», 2010, 30 июля, № 168; 2011, 8 апреля, № 75; 4 июля, № 142; 15 июля, № 153; 21 июля, № 157; 9 декабря, № 278; 30 июня, № 139);

5) Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (в ред. Федерального закона от 11.07.2011 № 200-ФЗ) («Российская газета», 2009, 13 февраля, № 25; 2011, 15 июля, № 153);

6) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (в ред. Федеральных законов от 27.07.2010 № 227-ФЗ, от 06.04.2011 № 65-ФЗ) («Российская газета», 2006, 29 июля, № 165; 2010, 2 августа, № 169; 2011, 8 апреля, № 75);

7) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 г. № 227-ФЗ) («Российская газета», 2006, 5 мая, № 95; 2010, 2 июля, № 144; 2 августа, № 169);

8) Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ; от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 02.11.2004 № 127-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 27.07.2006 № 140-ФЗ, от 16.10.2006 № 160-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ, от 23.07.2008 № 160-ФЗ, от

03.06.2009 № 121-ФЗ, от 23.11.2009 № 261-ФЗ, от 27.06.2011 № 162-ФЗ, от 18.07.2011 242-ФЗ) («Российская газета», 1996, 16 января, № 8; 1999, 21 декабря, № 253; 2001, 31 декабря, № 256; 2004, 31 августа, № 188; 5 ноября, № 246; 29 декабря, № 289; 2006, 29 июля, № 165; 18 октября, № 233; 2007, 27 октября, № 241; 2008, 25 июля, № 158; 2009, 10 июня, № 104; 27 ноября, № 226; 2011, 30 июня, № 139; 25 июля, № 160);

9) Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федеральных законов от 23.06.1999 № 115-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ от 31.12.2005 № 199-ФЗ, от 03.11.2006 № 175-ФЗ, от 29.12.2006 № 258-ФЗ, от 23.07.2008 № 160-ФЗ, от 21.12.2009 № 335-ФЗ, от 08.05.2010 № 83-ФЗ) («Российская газета», 1992, 17 ноября, № 248; 1999, 2 июля, № 124; 2004, 31 августа, № 188; 2005, 31 декабря, № 297; 2006, 8 ноября, 250; 31 декабря, № 297; 2008, 25 июля, 158; 2009, 23 декабря, № 247; 2010, 12 мая, № 100);

10) Федеральный закон «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27.04.1993 № 4866-1 (в ред. Федеральных законов от 14.12.1995 № 197-ФЗ, от 09.02.2009 № 4-ФЗ («Российская газета», 1993, 12 мая, № 89; 1995, 26 декабря, № 245; 2009, 13 февраля, № 25);

11) Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (в ред. Федеральных законов от 28.04.2009 № 60-ФЗ, от 17.07.2009 № 164-ФЗ, от 23.11.2009 № 261-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 22.04.2010 № 65-ФЗ, от 26.04.2010 № 66-ФЗ, от 27.07.2010 № 191-ФЗ, от 27.07.2010 № 224-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, от 30.07.2010 № 2420ФЗ, от 28.12.2010 № 408-ФЗ, от 21.04.2011 № 69-ФЗ, от 04.06.2011 № 123-ФЗ, от 01.07.2011 № 169-ФЗ, от 18.07.2011 № 242-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 327-ФЗ) («Российская газета», 2008, 30 декабря, № 266; 30 апреля, № 76; 2009, 23 июля, № 134; 27 ноября, № 226; 29 декабря, № 252; 2010, 27 апреля, № 89; 28 апреля, № 90; 30 июля, № 168; 2 августа, № 169; 3 августа, № 170; 31 декабря, № 297; 2011, 25 апреля, № 88; 7 июня, № 121; 4 июля, № 142; 25 июля, № 160; 2011, 26 ноября, № 266с);

12) распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (в ред. распоряжений Правительства РФ от 07.09.2010 № 1506-р, от 28.12.2011 № 2415-р) («Российская газета», 2009, 23 декабря, № 247; «Собрание законодательства РФ» 2010, 13 сентября, № 37, ст. 4777; 2012, 9 января, № 2, ст. 375);

13) распоряжение Правительства Российской Федерации 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», 2011, 29 апреля, № 93);

14) Закон Свердловской области от 27 декабря 2004 г. № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области», ст.7 п.4

15) постановление Правительства Свердловской области от 21.11.2012 № 1305-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги» («Областная газета», 2012, 29 ноября, № 521-523);

16) Положение о Министерстве культуры Свердловской области, утвержденное постановлением Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП (в редакции постановлений Правительства Свердловской области от 25.01.2010 № 38-ПП, от 25.05.2011 № 597-ПП, от 04.07.2012 № 726, от 07.08.2012 № 856-ПП, от 06.12.2012 № 1397-ПП) («Областная газета», 2010, 2 февраля, № 29; 2011, 1 июня, № 186; 2012, 10 июля, № 270-271; 2012, 14 августа, № 320-321; 2012, 15 декабря, № 560-561);

17) распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 № 637-РП «Об организации перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг во исполнение распоряжений Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р, от 28.12.2011 № 2415-р»;

18) Уставы областных государственных музеев.

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.

2.6.1. Предоставление государственной услуги осуществляется без представления Заявителем документов.

2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе представить.

2.7.1. Предоставление государственной услуги осуществляется без представления Заявителем документов.

2.8. Указание на запрет требовать у заявителя предоставление документов.

2.8.1. Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

2.8.2. Должностные лица не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Свердловской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.9.1. Прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрен настоящим административным регламентом.

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

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

- 1) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- 2) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 3) текст электронного обращения не поддается прочтению;
- 4) запрашиваемая информация не связана с деятельностью Учреждения по оказанию государственной услуги.

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

2.11.1. Государственная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

2.12.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, предоставляются на бесплатной основе.

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

2.13.1. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче Заявителем письменного обращения непосредственно в Учреждении и общий максимальный срок приема обращения не должен превышать 15 минут.

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

2.13.3. В электронном виде услуга оказывается Заявителю немедленно. Процесс оказания услуги начинается при обращении Заявителя на сайт.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронном виде.

2.14.1. Для получения услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

1) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru);

2) на Портале государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

3) на Интернет-сайтах областных государственных музеев;

4) на портале музейной информационной системы Свердловской области (<http://www.museum.ru>);

5) в базе данных, доступной в локальной сети конкретного областного государственного музея.

2.14.2. Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга.

2.15.1. Места ожидания для граждан должны быть оборудованы:

- средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;
- средствами оказания первой медицинской помощи;
- местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;
- посадочными местами (стульями, кресельными секциями и т. д.);
- столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши и т. д).

2.15.2. Места ожидания должны соответствовать установленным санитарным требованиям.

2.15.3. В местах ожидания должны быть размещены стенды, терминалы с информацией о порядке предоставления государственной услуги, информационной табличкой с указанием: фамилии, имени, отчества и должности работника, ответственного за предоставление государственной услуги.

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.16.1. Основными показателями доступности государственной услуги являются:

- обеспечение возможности направления запроса в учреждения, предоставляющие услугу, по электронной почте;
- обеспечение предоставления услуги с использованием возможностей сети Интернет;
- размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;
- продолжительность взаимодействий заявителя с сотрудниками Учреждений при предоставлении государственной услуги не более 30 мин.

2.16.2. Основными показателями качества государственной услуги являются:

- удовлетворенность порядком информирования об услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала;
- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;
- возможность получения информации о ходе предоставления 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.

3.1. Состав административных процедур.

3.1.1. Предоставление юридическим и физическим лицам государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о государственной услуге;
- 2) рассмотрение обращения и оказание услуги по информированию и записи на экскурсии.

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 административной процедуры является утверждённый директором Учреждения план работы музея, включающий в себя план проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, проводимых государственным учреждением культуры Свердловской области.

3.3.1.2. Размещение Информации осуществляется ежемесячно в обязательном порядке:

– путём размещения Информации на специальном информационном стенде в Учреждении;

– путём размещения Информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Портале Государственных услуг Свердловской области, официальных сайтах музеев и Министерства культуры Свердловской области.

3.3.1.3. Также размещение Информации 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 определяют способы размещения Информации.

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

3.3.1.5. 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.

3.3.1.6. 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 сбои в организации экскурсионного процесса 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 15 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 административного регламента.

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

4.1.1 Внутренний контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется руководителями областных государственных музеев, предоставляющих государственную услугу.

4.1.2. Внешний контроль за выполнением административного регламента осуществляется должностными лицами Министерства, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.1.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

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. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Министром культуры Свердловской области или лицом, исполняющим его обязанности.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании ежегодных планов работы Министерства.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действие (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением услуги, а также по истечении срока устранения ранее выявленных нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается Министром культуры Свердловской области.

4.2.5. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

4.3.1. Персональная ответственность руководителей областных государственных музеев за организацию работы учреждения по предоставлению государственной услуги и соблюдений требований настоящего административного регламента закрепляется в Государственном задании учреждению, установленном Министерством.

4.3.2. Персональная ответственность специалистов Министерства, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в соответствии с требованиями, определенными в нормативных актах, перечень которых представлен в пункте 2.5. настоящего административного регламента.

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

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) исполнительного органа государственной власти Свердловской области и (или) его должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительного органа государственной власти Свердловской области при предоставлении государственной услуги.

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5.1.2. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

5.2. Предмет жалобы.

5.2.1. Предметом жалобы являются решения и действия (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги.

5.2.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления государственной услуги;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления государственной услуги;

5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

5.3.1. Жалобы на действия (бездействие) и решения специалистов областных государственных музеев, участвующих в предоставлении государственной услуги, могут быть направлены директору областного государственного музея, оказывающего государственную услугу.

5.3.2. Жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц областных государственных музеев, принимающих участие в предоставлении государственной услуги, могут быть направлены в Министерство культуры Свердловской области.

5.3.3. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Министерства могут быть обжалованы Министру культуры Свердловской области.

5.3.4. Жалобы на решения, принятые Министром культуры Свердловской области, направляются в Правительство Свердловской области на имя заместителя Председателя Правительства Свердловской области, курирующего вопросы сферы культуры.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Жалоба подается в Министерство или в областной государственный музей заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя, или в электронном виде.

5.4.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.4.4. Жалобу в письменной форме можно направить:

1) по почте на адрес Министерства: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 46, или на адрес областного государственного музея, указанный в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

2) по электронной почте на электронный адрес Министерства: mkso@mkso.ru или областного государственного музея указанный в приложении № 1 к настоящему административному регламенту, или воспользоваться официальным Интернет-сайтом Министерства www.mkso.ru, раздел «Обратная связь». В этом случае документы, указанные в п. 5.1.5. настоящего Административного регламента могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется;

3) передать лично в Министерство в кабинет № 5 (прием документов осуществляется в понедельник - четверг с 9.00 до 13.12 с 14.00 до 18.00 часов, в пятницу с 9.00 до 13.12 с 14.00 до 17.00 часов, суббота, воскресенье –

выходные дни). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

5.4.5. Жалоба, поступившая в письменной форме в Министерство, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Министерства культуры Свердловской области и должностных лиц, государственных гражданских служащих Министерства культуры Свердловской области, предоставляющих государственную услугу (далее - Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

5.4.6. Жалоба, поступившая в письменной форме в областной государственный музей, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) учреждения и должностных лиц, предоставляющих государственную услугу (далее - Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

5.4.7. Жалоба должна содержать:

1) наименование Министерства или областного государственного музея органа, предоставляющей государственную услугу, должностного лица Министерства или областного государственного музея, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также 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) Министерства или областного государственного музея, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Министерства или областного государственного музея, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства или областного государственного музея, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Министерства или областного государственного музея, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4.8. Записаться на личный прием к Министру культуры Свердловской области можно по телефону (343) 376-47-35.

Информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном Интернет-сайте Министерства www.mkso.ru.

Информация о личном приеме руководителями и должностными лицами областных государственных музеев размещена на их официальных Интернет-

сайтах, указанных в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба, поступившая в Министерство или областной государственный музей, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.2. В случае обжалования отказа Министерства или областного государственного музея, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Министерства или областного государственного музея, предоставляющего государственную услугу, 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.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность предусмотрена законодательством Российской Федерации.

5.6.1. Министерство или областной государственный музей, предоставляющий государственную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.6.2. Министерство или областной государственный музей отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.6.3. В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения;
- 2) отказ в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее

рассмотрение органа.

5.7.2. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.1. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.8.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование Министерства или областного государственного музея, предоставляющего государственную услугу, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Министерства или областного государственного музея, предоставляющего государственную услугу. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

5.8.4. Если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего административного регламента.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.

5.9.1. Жалобы на решения, принятые руководителем областного государственного музея, предоставляющего государственную услугу, направляются в Министерство культуры Свердловской области и рассматриваются им в порядке, предусмотренном настоящим административным регламентом.

5.9.2. Жалобы на решения, принятые Министром культуры Свердловской области, направляют в Правительство Свердловской области на имя заместителя Председателя Правительства Свердловской области, курирующего вопросы

сферы культуры, и рассматриваются им в порядке, предусмотренном постановлением Правительства Свердловской области от 21.11.2012 № 1305-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги

5.9.3. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия (бездействие) должностных лиц Министерства или областных государственных музеев в судебном порядке (в районный суд общей юрисдикции согласно статье 24 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст.4532).

Согласно пункту 1 статьи 256 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации гражданин вправе обратиться в суд с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) органов государственной власти в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.10.1. Заявитель имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

5.11.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на их официальных сайтах Министерства и областных государственных музеев, предоставляющих государственную услугу.

5.11.2. Министерство и областные государственные музеи, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства и областных государственных музеев, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Министерства, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

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

1. Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГБУК СО «СОКМ»
Тип организации	Государственное бюджетное учреждение культуры
Тип подчинения	Министерство культуры Свердловской области
Высший орган	Правительство Свердловской области
Руководитель организации	Ветрова Наталья Константиновна, Генеральный директор
Режим работы	по графикам работы филиалов и отделов музея
Веб-сайт	www.uole-museum.ru
Электронная почта	uole.museum@mail.utk.ru
Адрес	Российская Федерация, 620151, Свердловская обл., г. Екатеринбург, Малышева, 46
Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Быкодоров Владимир Петрович, заместитель генерального директора по музейным проектам и филиалам – (343)376-63-09 Голова Ольга Михайловна, заведующая отделом по работе с посетителями – (343)376-47-62 Махонина Ольга Федоровна, заведующая экскурсионно-туристическим сектором – (343)350-67-71
Наименование отдела	<i>Музейно – выставочный центр «Дом Поклевских-Козелл»</i>
Руководитель организации	Заведующая отделом истории повседневности Коновалова Лариса Анатольевна
Режим работы	ср., чт., пт. с 11.00-12.00 прием организованных групп по заявкам; с 12.00 – 20.00 открыт для всех посетителей. сб., вс. с 11.00 – 19.00 выходные пн., вт.
Электронная почта	uole.museum@mail.utk.ru
Адрес	Екатеринбург, Малышева, 46
Контакты	Коновалова Лариса Анатольевна -(343)376-61-57 Голова Ольга Михайловна-(343)376-47-62
Наименование отдела	<i>Музей истории и археологии Среднего Урала</i>
Руководитель организации	Заведующая отделом древней истории народов Урала Панина Светлана Николаевна Заведующая отделом истории Среднего Урала Родина Ирина Васильевна
Режим работы	ср. – вс. с 11.00 – 18.00, выходные пн., вт.
Электронная почта	ruv1955@mail.ru snpanina@yandex.ru
Адрес	Екатеринбург, пр. Ленина, 69/10
Контакты	Панина Светлана Николаевна - +7(343)358-95-27 Родина Ирина Васильевна – (343)350-67-71 Третьякова Елена Анатольевна, заведующая сектором музейной педагогики – (343) 350-75-50

	Махонина Ольга Федоровна, заведующая экскурсионно – туристическим сектором – (343)350-67-71 .
Наименование отдела	<i>Музей природы</i>
Руководитель организации	Заведующая Скурыхина Елена Сергеевна
Режим работы	ср. – вс. с 11.00 – 18.00, выходные пн., вт.
Электронная почта	uole-nature@mail.ru
Адрес	Екатеринбург, ул. Горького, 4
Контакты	Скурыхина Елена Сергеевна -(343)371-54-22, (343)371-21-13
Наименование отдела	<i>Музей радио им. А. С. Попова</i>
Руководитель организации	Заведующий Федотов Алексей Николаевич
Режим работы	вт. – сб. с 11.00 – 18.00, выходные вс., пн.
Электронная почта	aleksey_fedotov@mail.ru
Адрес	Екатеринбург, ул. Розы Люксембург, 9/11
Контакты	Федотов Алексей Николаевич - (343)371-50-60
Наименование отдела	<i>Музей истории плодового садоводства</i>
Руководитель организации	Заведующий Короленко Геннадий Васильевич
Режим работы	ср. – вс. с 11.00 – 18.00, выходные пн., вт.
Электронная почта	отсутствует
Адрес	Екатеринбург, ул. Октябрьской революции, 40
Контакты	Короленко Геннадий Васильевич – (343)358-17-74
Филиалы СОКМ	
Наименование филиала	<i>Дом – музей П.И. Чайковского</i>
Руководитель организации	Заведующая Черемных Елена Александровна
Режим работы	вт. – сб. с 10.00 – 17.00, выходные вс., пн.
Электронная почта	отсутствует
Адрес	624601 г. Алапаевск, ул. Чайковского, 30
Контакты	Черемных Елена Александровна – (34346)3-40-72
Наименование филиала	<i>Артинский исторический музей</i>
Руководитель организации	Заведующая Мусихина Римма Александровна
Режим работы	пн. – пт. с 11.00 – 17.00, выходные сб., вс.
Электронная почта	отсутствует
Адрес	623340 п. Арти, ул. Королева, 54
Контакты	Мусихина Римма Александровна – (34391)2-24-82
Наименование филиала	<i>Асбестовский исторический музей</i>
Руководитель организации	Заведующая Цибизова Лариса Александровна
Режим работы	вс. – чт. с 11.00 – 17.00, выходные пт., сб.
Электронная почта	отсутствует
Адрес	624060 г. Асбест, ул. Мира, 10
Контакты	Цибизова Лариса Александровна – (34365)2-90-51
Наименование филиала	<i>Березовский музей золото – платиновой промышленности Урала</i>
Руководитель организации	Заведующая Максимова Ирина Анатольевна
Режим работы	на реконструкции
Электронная почта	отсутствует
Адрес	624070 г. Березовский, ул. Коммуны, 4
Контакты	(34369) 4-93-47
Наименование филиала	<i>Нижнетуринский исторический музей</i>
Руководитель организации	Заведующая Матвеева Ирина Викторовна
Режим работы	вт. – сб. с 11.00 – 18.00, выходные вс., пн.
Электронная почта	@ mail.ru
Адрес	624220 г. Нижняя Тура, ул. Советская, 2
Контакты	Матвеева Ирина Викторовна – (34342)2-44-52

Наименование филиала	<i>Полевской исторический музей</i>
Руководитель организации	Заведующая Гуркина Наталья Владимировна
Режим работы	вт. – сб. с 11.00 – 18.00, выходные вс., пн.
Электронная почта	steinver@yandex.ru
Адрес	624090 г. Полевской, ул. Ильича,93
Контакты	Гуркина Наталья Владимировна – (34350)2-08-69
Наименование филиала	<i>Пышминский музей истории земледелия и крестьянского быта</i>
Руководитель организации	Заведующая Бородина Татьяна Кузьминична
Режим работы	вт. – чт. с 11.00 – 17.00; пт. с 10.00 – 16.00; выходной вс.
Электронная почта	отсутствует
Адрес	623560 п.г.т. Пышма, ул. Кирова, 34
Контакты	Бородина Татьяна Кузьминична – (34372)2-19-01
Наименование филиала	<i>Сысертский краеведческий музей</i>
Руководитель организации	Заведующая Вершинина Ольга Владимировна
Режим работы	вт. – сб. с 11.00 – 18.00, выходные вс., пн
Электронная почта	Sysert_museum@mail.ru
Адрес	624020 г. Сысерть, ул. Быкова,62
Контакты	Вершинина Ольга Владимировна – (34374)6-15-64
Наименование филиала	<i>Туринский дом – музей декабристов</i>
Руководитель организации	Заведующая Тетюцких Надежда Дмитриевна
Режим работы	вт. – сб. с 11.00 – 17.00, выходные вс., пн.
Электронная почта	отсутствует
Адрес	623900 г. Туринск, ул. Революции, 11.
Контакты	Тетюцких Надежда Дмитриевна – (34349) 2-23-15

2. Государственное казенное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГКУК СО УГВИМ
Тип организации	Государственное казенное учреждение культуры Свердловской области
Тип подчинения	Министерство культуры Свердловской области
Высший орган	Правительство Свердловской области
Руководитель организации	Ворошнин Сергей Викторович
Режим работы	по графикам работы головного музея и филиалов
Веб-сайт	www.museumvdy.ru
Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Ворошнин Сергей Викторович, генеральный директор - 8(343)246-50-80; Керимова Виктория Ивановна, заместитель генерального директора по развитию – 8(343)246-82-35.
Головной музей	Музей ВДВ «Крылатая гвардия»
Руководитель организации	Ворошнин Сергей Викторович
Режим работы	понедельник-вторник: выходные; среда: с 10.00 до 20.00 час. четверг с 10.00 до 18.00; пятница, суббота, воскресенье: с 10.00 до 17.00 час.
Адрес	620028, г. Екатеринбург, ул. Крылова, 2А
Электронная почта	museum-vdv@k66.ru

Веб-сайт	www.museumvdv.ru
Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Ворошнин Сергей Викторович, генеральный директор - 8(343)246-50-80; Керимова Виктория Ивановна, заместитель генерального директора по развитию – 8(343)246-82-35
Филиалы ГКУК СО УГВИМ	
Наименование филиала	<i>Музей разведчика Н.И. Кузнецова</i>
Руководитель организации	заведующая Спичева Вера Геннадьевна
Режим работы	понедельник-вторник: выходные; среда: с 10.00 до 20.00 час. четверг: с 10.00 до 18.00 час. пятница, суббота, воскресенье: с 10.00 до 17.00 час.
Адрес	623640, Свердловская область, г. Талица, ул. Луначарского, д. 81 «Д»
Электронная почта	отсутствует
Веб-сайт	отсутствует
Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Спичева Вера Геннадьевна, 8 (34371)2-14-71
Наименование филиала	Дом-музей генерала И.И. Федюнинского
Руководитель организации	Заведующая Мальцева Ольга Федоровна
Режим работы	понедельник-вторник: выходные; среда: с 10.00 до 20.00 час. четверг: с 10.00 до 18.00 час. пятница, суббота, воскресенье: с 10.00 до 17.00 час.
Адрес	623673, Свердловская область, Тугулымский район, д. Гилева, ул. Первомайская, д. 85.
Электронная почта	отсутствует
Веб-сайт	отсутствует
Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Мальцева Ольга Федоровна, 89224857134

3. Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГБУК СО «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»
Тип организации	Государственное бюджетное учреждение культуры
Тип подчинения	Министерство культуры Свердловской области
Вышестоящий орган	Правительство Свердловской области
Руководитель организации	Пахомова Надежда Петровна
Режим работы	Среда, пятница, суббота, воскресенье - с 11.00 до 18.00 час. Четверг - с 13.00 до 21.00 Выходные: понедельник, вторник
Веб-сайт	www.stone-cutting.e-burg.ru
Электронная почта	mikji@mail.ru
Адрес	620151, г. Екатеринбург, пр. Ленина, 37
Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Пахомова Надежда Петровна, тел. (343) 371-13-17 Экскурсионно-выставочный отдел, тел (343) 371-24-62

4. Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГБУКСО «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»
Тип организации	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области
Тип подчинения	Министерство культуры Свердловской области
Вышестоящий орган	Правительство Свердловской области
Руководитель организации	Ращектаева Валентина Анатольевна
Режим работы	Понедельник - воскресенье с 10.00 до 17.00 час, среда с 10.00 до 20.00 час
Веб-сайт	http://www.нс-музей.рф
Электронная почта	nsmzdzni@mail.ru
Адрес	624641 Свердловская обл., Алапаевский р-н, с. Нижняя Синячиха
Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Шайхиев Вячеслав Вадимович, заместитель директора по научным вопросам – (34346) 75-2-37 Ерагина Любовь Александровна, заместитель директора по ремонту и реставрации памятников архитектуры – (34346) 75-2-37 Махнева Марина Ивановна, старший научный сотрудник – (34346) 75-1-18
<i>Филиал ГБУКСО «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»</i>	
Наименование филиала	<i>Коптеловский музей истории земледелия и быта крестьян</i>
Руководитель организации	Русаков Леонид Федорович, заведующий филиалом
Режим работы	Ежедневно с 9.00 до 16.00, кроме субботы и воскресенья, по заявкам в любой день и час. - по предварительной договоренности
Веб-сайт	http://www.нс-музей.рф
Адрес	Свердловская область, Алапаевский р-н, с. Коптелово, ул. Красных Орлов, 29
Контакты	Русаков Леонид Федорович (34346) 73-3-31

5. Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГБУК СО ИГММ
Тип организации	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области
Тип подчинения	Министерство культуры Свердловской области
Вышестоящий орган	Правительство Свердловской области
Руководитель организации	Буланов Александр Ильич
Режим работы	Вторник – пятница с 08.45 до 17.45 час, суббота с 08.45 до 16.00 час.
Веб-сайт	http://www.gbuksoigmm.ru

Электронная почта	IRBIT-MUSEY-MOTO@yandex.ru
Адрес	623850, Свердловская область, г. Ирбит, ул. Советская, 100А
Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Буланов Александр Ильич, директор тел/факс (34355) 3-91-50; Тютин Валерий Георгиевич, заместитель директора по общим вопросам – тел. (34355) 4-36-00

6. Государственное казенное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГКУКСО ИГМИИ
Тип организации	Государственное казенное учреждение культуры Свердловской области
Тип подчинения	Министерство культуры Свердловской области
Вышестоящий орган	Правительство Свердловской области
Руководитель организации	Карпов Валерий Андреевич
Режим работы	Понедельник - суббота с 10.00 до 19 час., выходной - воскресенье
Веб-сайт	www.k-w-a.ru
Электронная почта	igmii2008@gmail.com
Адрес	623856, Свердловская область, г. Ирбит, ул. Елизарьевых, 28 в
Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Канюкова Светлана Васильевна, заместитель директора по организации научно-просветительской работы (34355)6-37-96; Свяжин Петр Михайлович, заведующий сектором научно- просветительской работы Музейно-выставочного информационно-образовательного центра (34355)6-37-96; Серкова Анна Анатольевна, заведующая сектором научно- просветительской работы «Музея уральского искусства» (34355) 3-90-42

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 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	www. Vgiamz66.ru
Электронная почта	Vgiamz66@mail.ru
Адрес	624380 Свердловская область г. Верхотурье ул. Советская, 8

Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Директор Новиченков Николай Николаевич – (343)89-2-21-70 Маркова Светлана Геннадьевна, заведующая экскурсионно-просветительским отделом – (343) 89-2-24-21

8. Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области "Невьянский государственный историко-архитектурный музей"

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГБУК СО НГИАМ
Тип организации	Государственное бюджетное учреждение культуры
Тип подчинения	Министерство культуры Свердловской области
Высший орган	Правительство Свердловской области
Руководитель организации	Малютин Анатолий Михайлович
Режим работы	с 8.00 до 17.00; с 01 апреля по 1 октября с 8.00 час. до 19.00 час. по средам с 8.00 час. до 20.00 час. (по предварительным заявкам); суббота, воскресенье – с 9.00 час. до 17.00 час. Выходной – понедельник.
Веб-сайт	www.museum-nev.ru
Электронная почта	E-mail: priem@museum-nev.ru
Адрес	624192 Свердловская область, г. Невьянск, пл. Революции, 2
Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Заведующий отделом по работе с посетителями — Привалова Юлия Яковлевна (34356) 2-20-56

**Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области»**



