

Утверждаю
Директор
Е.Н. Гаркушев
«29» марта 2024 г.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной услуги «Публичный показ музейных
предметов, музейных коллекций» в государственном бюджетном
учреждении культуры Ростовской области «Гуковский музей шахтерского
труда имени Л.И. Микулина»

Раздел I. Общие положения

Административный регламент предоставления государственной услуги по обеспечению доступа (в том числе льготных категорий) населения к музейным предметам и музейным коллекциям (далее – государственная услуга) государственным бюджетным учреждением культуры Ростовской области «Гуковский музей шахтерского труда имени Л.И. Микулина» (далее – музей) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для ее получения.

1. Предмет регулирования административного регламента.

1.1. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при организации музейного обслуживания физических и юридических лиц, а также порядок взаимодействия между участниками предоставления государственной услуги.

2. Круг заявителей.

2.1. Заявителями на предоставление государственной услуги являются любые физические и юридические лица или граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации (далее – заявители).

3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления государственной услуги.

Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется музеем.

3.1. Место нахождения музея: 347879 г. Гуково Ростовской области, ул. Ковалева, 49.

Музей работает ежедневно, кроме понедельника, с 9.00 до 18.00 часов.

Режим работы выставочных залов – с 10.00 часов до 18.00 часов.

В январе обслуживание посетителей не осуществляется 1, 2 января.

В декабре обслуживание посетителей не осуществляется 31 декабря.

3.2. Справочные телефоны музея: (8 6361) 5-88-65.

3.3. Адрес официального сайта музея: <http://gukovo-museum.ru/>

3.4. Заявители могут получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги:

- по телефонам (8 6361) 5-88-65.

- по письменным обращениям;

- по электронной почте: musey_261@gukovo.donpac.ru;

- при личном обращении;

- на официальном Интернет-сайте музея: <http://gukovo-museum.ru/>

При информировании заявителей по вопросам предоставления государственной услуги в ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники музея подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим заявителей.

При обращении по телефону сотрудник музея:

- называет учреждение, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

- предлагает собеседнику представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут, разговор не должен продолжаться свыше 10 минут.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован специалисту по требуемому профилю или обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Информирование посетителей осуществляется посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги.

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

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке предоставления государственной услуги;

- об адресах интернет-сайта министерства культуры Ростовской области, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», интернет-сайтов

государственных музеев Ростовской области, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;

- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

- о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

3.5. Порядок, форма и место размещения информации.

Размещение информации о правилах предоставления государственной услуги осуществляется на официальном сайте музея <http://gukovo-museum.ru/>, на информационных стендах, расположенных на видном месте в общедоступной зоне в музее.

На информационных стендах музея содержатся следующие сведения:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- контактные телефоны;

- режим работы музея, с указанием времени продажи билетов;

- перечень оказываемых платных услуг с указанием стоимости услуг;

- «Порядок предоставления льгот на посещение ГБУК РО «Гуковский музей шахтерского труда имени Л.И. Микулина»;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) музея, а также должностных лиц музея;

- информация о проводимых выставках и мероприятиях;

- сведения о месте нахождения книги обращений музея;

- правила поведения в музее;

- план эвакуации.

На вывеске у входа в музей размещается следующая информация:

- наименование учреждения;

- режим работы учреждения;

- информация об изменениях в режиме работы.

Через средства массовой информации (телевидение, периодические печатные издания, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

- проводимых выставках, мероприятиях и т.д.

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его фондах, ресурсах;

- об услугах учреждения;

- контактная информация;

- режим работы учреждения;

- о проводимых мероприятиях и выставках.

Раздел II. Стандарт предоставления государственной услуги

1. Наименование государственной услуги.

1.1. Государственная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

1.2. Услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций может предоставляться в следующих основных формах:

1.2.1. «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационаре):

- организация и осуществление экскурсионного обслуживания потребителей услуги на стационарных экспозициях и временных выставках;

- самостоятельное ознакомление потребителей услуги с постоянными экспозициями и временными выставками;

- проведение научно-просветительских и культурно-массовых мероприятий для потребителей услуг в условиях стационарных экспозиций и временных выставок;

- информационно-справочное и консультационное обслуживание потребителей услуги.

1.2.2. «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (вне стационара):

- организация и осуществление экскурсионного обслуживания потребителей услуги на выставках вне стационара;

- самостоятельное ознакомление потребителей услуги с выставками вне стационара;

- проведение научно-просветительских и культурно-массовых мероприятий для потребителей услуг в условиях вне стационара;

- информационно-справочное и консультационное обслуживание потребителей услуги.

2. Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего государственную услугу.

2.1. Государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области «Гуковский музей шахтерского труда имени Л. И. Микулина».

2.2 Музей не имеет права требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

3. Результат предоставления государственной услуги.

Конечными результатами предоставления государственной услуги являются:

- обеспечение заявителям публичного доступа к музейным предметам и музейным коллекциям;

- посещение экспозиции, выставки, лекции, массового мероприятия;

- выполнение плановых показателей музея: количество посетителей, экскурсий, лекций, выставок, доля экспонировавшихся музейных предметов в общем количестве музейных предметов основного фонда.

- осуществление просветительской и образовательной деятельности;
- учет мнений потребителей по предоставлению государственной услуги согласно книге отзывов и предложений и книге обращений, действующих в музее.

4. Срок предоставления государственных услуг.

После оплаты входного билета, экскурсионной путевки в кассе музея, дистанционного оформления электронного заказа билетов на посещение музея посредством активной ссылки «Купить билет» на официальном сайте музея, или оплаты стоимости оказания услуги по безналичному расчету (при заключении договора на оказание услуг), а также получения бесплатного входного билета на экспозиции музея, мероприятия при наличии льготы, заявитель имеет право:

- самостоятельно осматривать экспозиции и выставки - без ограничения времени, в пределах режима работы музея;
- воспользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием - 45 минут. Экскурсионная группа - не более 25 человек;
- посетить плановое музейное мероприятие – от 45 минут до 1 часа 30 минут;
- на срок действия ограничений, связанных с мерами по предупреждению распространения коронавирусной инфекции (COVID-2019), с учетом принятых в Ростовской области мер по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения – для групп не более 5 человек (временно, до снятия ограничений).

5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации:

1. Конституцией Российской Федерации;
2. Гражданским кодексом Российской Федерации;
3. Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
4. Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-ФЗ «О защите прав потребителей»;
5. Федеральным законом от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
6. Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
7. Федеральным законом от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
8. Федеральным законом от 22.07.2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

9. Федеральным законом от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
10. Федеральным законом от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
11. Федеральным законом от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
12. Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
13. Федеральным законом от 30.12.2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
14. Законом Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров Ордена Славы»;
15. Указом правительства Российской Федерации от 05.05.1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
16. Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;
17. Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.12.1996г. №1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
18. Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
19. Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17.12.2015 г. № 3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»;
20. Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 23.07.2020г. №827 «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;
21. Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994г. № 736);
22. Постановлением Правительства Российской Федерации от 05.07.2001г. № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;
23. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 г. № 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 и муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

24. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 г. № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

25. Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного фонда»;

26. Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 15.01.2019 г. «Об утверждении Положения о Музейном Фонде Российской Федерации»;

27. Областным законом «О культуре» от 22.10.2004 г. № 177-ЗС;

28. Постановлением Правительства Ростовской области от 01.06.2012 г. № 469 «О порядке предоставления льгот на посещение организаций культуры»;

29. Постановлением Правительства Ростовской области от 15.12.2011 г. № 240 «О порядке организации и обеспечения отдыха и оздоровления детей»;

30. Постановлением Правительства Ростовской области от 18.11.2011 г. № 150 «Об утверждении реестра государственных услуг Ростовской области»;

31. Постановлением Правительства Ростовской области от 17.07.2020 г. № 650 «Об особенностях применения постановления Правительства Ростовской области от 05.04.2020г. № 272»;

32. Приказом Министерства культуры Ростовской области от 17.07.2020 г. № 23/01-01/242 «О деятельности отдельных находящихся в ведении Министерства культуры Ростовской области государственных учреждений»;

33. Приказом Министерства культуры Ростовской области от 07.06.2021г. № 23/01-01/187 «Об организации посещения группами детей музеев и выставок (кроме коммерческих) в летний период».

34. Уставом ГБУК РО «Гуковский музей шахтерского труда имени Л.И. Микулина»;

34. Прейскурантом цен на платные услуги ГБУК РО «Гуковский музей шахтерского труда имени Л.И. Микулина»;

35. Локальными нормативно-правовыми актами музея.

6. Порядок предоставления государственной услуги:

6.1. Для получения государственной услуги потребителю услуги необходимо приобрести билет (оплатить входную плату в кассе музея, дистанционного оформления электронного заказа билетов на посещение экспозиций – посредством активной ссылки «Купить билет» на официальном сайте музея, по безналичному расчету при заключении договора на оказание услуг) на посещение музея (или же выставок вне стационара) в рамках режима работы.

6.2. В соответствии с действующим законодательством - постановления Правительства Ростовской области от 01.06.12 № 469 «О порядке предоставления льгот на посещение организаций культуры», Федеральным законом от 05.05.2014 № 102 – ФЗ «О внесении изменения в статью 12 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации культуре», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», право на бесплатное посещение ГБУК РО «Гуковский музей шахтерского труда имени Л.И. Микулина» предоставляется:

- гражданам, удостоенным званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющимся полными кавалерами ордена Славы, ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны на вне очередное и без ограничений количества посещений в пределах режима работы музея;

- членам многодетных семей 1 день в месяц, день определяется приказом музея;

- лицам, не достигшим восемнадцати лет 1 день в месяц, день определяется приказом музея;

- лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам всех возрастов 1 день в месяц, день определяется приказом музея.

- гражданам Российской Федерации, зарегистрированным по месту жительства на территории Ростовской области, призванным на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, а также заключившим на территории Ростовской области контракт о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации), при условии их участия в специальной военной операции и членам семей указанных граждан, определенным пунктом 6.9 настоящего раздела.

6.4. Основанием для предоставления льготы на бесплатное посещение музея является предъявление следующих документов:

6.4.1. Гражданам, удостоенным званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющимся полными кавалерами ордена Славы:

- документы, удостоверяющие статус Героя или полного кавалера ордена Славы;

- документы, подтверждающие неполучение ежемесячной денежной выплаты в порядке, установленном действующим законодательством.

6.4.2. Ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны:

- удостоверение ветерана Великой Отечественной войны;

- удостоверение участника войны;

- удостоверение о праве на льготы;

- удостоверение к знаку «Жителю блокадного Ленинграда»;

- удостоверение к знаку «Житель осажденного Севастополя»;

- удостоверение инвалида Великой Отечественной войны.

6.4.3. Членам многодетных семей:

- свидетельство о рождении детей (3 и более);
- справка о составе семьи по месту регистрации;
- справка об обучении (на детей старше 16 лет) или иной заменяющий документ, подтверждающий обучение детей до 18 лет.

6.4.4. Для лиц, не достигших восемнадцати лет:

При индивидуальном посещении:

- свидетельство о рождении;
- ученический билет или студенческий билет;

При коллективном посещении:

- письмо образовательного учреждения с указанием фамилии, имени, отчества учащихся, заверенное подписью руководителя и печатью образовательного учреждения, где обучаются учащиеся.

6.4.5. Лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам

При индивидуальном посещении:

- студенческий билет или документ, подтверждающий обучение в образовательной организации, или зачетная книжка;

При коллективном посещении:

- письмо соответствующей образовательной организации, с указанием фамилии, имени, отчества обучающихся, заверенное подписью руководителя и печатью образовательной организации.

6.4.6. Для обучающихся образовательных организаций всех типов:

- студенческий билет или документ, подтверждающий обучение в образовательной организации, или зачетная книжка;
- на коллективное посещение - письмо соответствующей образовательной организации с указанием фамилии, имени, отчества обучающихся, заверенное подписью руководителя и печатью образовательной организации.

6.4.7. Гражданами Российской Федерации, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации:

- документ, удостоверяющий личность;
- документ, подтверждающий регистрацию по месту жительства на территории Ростовской области;
- документ о призыве на военную службу по мобилизации, выданный военным комиссариатом;
- документ, подтверждающий участие в специальной военной операции (выполнение задач специальной военной операции), в том числе выданный воинской частью.

6.4.8. Гражданами Российской Федерации, заключившими контракт о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53-ФЗ:

- документ, удостоверяющий личность;

- документ, подтверждающий регистрацию по месту жительства на территории Ростовской области;

- выписка из приказа командира воинской части по личному составу о заключении контракта о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53-ФЗ или указанный контракт;

- документ, подтверждающий участие в специальной военной операции (выполнение задач специальной военной операции), в том числе выданный воинской частью.

6.4.9. Гражданами Российской Федерации, заключившими контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации):

- документ, удостоверяющий личность;

- документ, подтверждающий регистрацию по месту жительства на территории Ростовской области;

- выписка из приказа командира воинской части по личному составу о заключении контракта о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации);

- документ, подтверждающий участие в специальной военной операции (выполнение задач специальной военной операции), в том числе выданный воинской частью.

6.4.10. Членами семей граждан, указанных в подпунктах 6.4.7 – 6.4.9 настоящего пункта, и определенными пунктом 6.9 настоящего раздела:

- документ, удостоверяющий личность, или студенческий билет, если член семьи относится к категории граждан, указанных в подпункте 2.4.4 пункта 2.4 настоящего раздела;

- документ, подтверждающий отношение гражданина к членам семьи лица, принимающего участие в специальной военной операции (свидетельство о рождении, заключении брака и его нотариально удостоверенный перевод на русский язык в случае, если оно выдано компетентным органом иностранного государства и сведения о государственной регистрации заключения брака отсутствуют в Едином государственном реестре записей актов гражданского состояния);

- справка, подтверждающая факт установления инвалидности – для членов семьи, указанных в подпункте 6.9.3 пункта 6.9 настоящего раздела;

- студенческий билет или справка об обучении по очной форме обучения в образовательной организации (за исключением обучения по дополнительной образовательной программе) и ее нотариально удостоверенный перевод на русский язык, если такая справка выдана компетентным органом (организацией) иностранного государства – для членов семьи, указанных в подпункте 6.9.4 пункта 6.9 настоящего раздела;

- решение суда об установлении факта нахождения гражданина на иждивении лица, указанного в подпункте 6.4.7, или 6.4.8, или 6.4.9

настоящего пункта – для членов семьи, указанных в подпункте 6.9.6 пункта 6.9 настоящего раздела;

- документы, указанные в абзацах четвертом и пятом подпункта 6.4.7, или в абзацах четвертом и пятом подпункта 6.4.8, или в абзацах четвертом и пятом подпункта 6.4.9 настоящего пункта, или документ, подтверждающий смерть (гибель) лица, указанного в одном из указанных подпунктов, наступившую в период участия в специальной военной операции.

6.5. Музей с учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, обучающихся образовательных учреждений всех типов, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, ветеранов боевых действий, пенсионеров и иных категорий граждан на посещение платных мероприятий, проводимых организациями культуры на посещение платных мероприятий, проводимых музеем (далее – льгота). Решение о предоставлении льгот категориям граждан на посещение платного мероприятия, проводимого музеем, принимается музеем.

6.6. Основанием для предоставления льгот в соответствии с решением, принятым музеем, о предоставлении льгот на посещение платного мероприятия является предъявление следующих документов:

6.6.1. Для детей дошкольного возраста:

- свидетельства о рождении;
- на коллективное посещение - письма организации, заверенного подписью руководителя и печатью организации, где временно пребывают или воспитываются дети дошкольного возраста.

6.6.2. Для обучающихся образовательных организаций всех типов:

- студенческий билет или документ, подтверждающий обучение в образовательной организации, или зачетная книжка;
- на коллективное посещение - письмо соответствующей образовательной организации с указанием фамилии, имени, отчества обучающихся, заверенное подписью руководителя и печатью образовательной организации.

6.6.3. Для инвалидов - удостоверения инвалида.

6.6.4. Для военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, - военного билета с записью, подтверждающей прохождение военной службы по призыву.

6.6.5. Для ветеранов боевых действий - удостоверение ветерана боевых действий либо свидетельство (удостоверение) о праве на льготы.

6.6.6. Для пенсионеров - удостоверение пенсионера.

6.6.7. Для граждан, призванным на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации - документ о призыве на военную службу по мобилизации, выданный военным комиссариатом.

6.6.8. Для граждан, заключившими контракт о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53-ФЗ - выписка из приказа командира воинской части по личному составу

о заключении контракта о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53-ФЗ или указанный контракт.

6.6.9. Для граждан, заключившими контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации) - выписка из приказа командира воинской части по личному составу о заключении контракта о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации).

6.6.10. Членам семей граждан, указанных в подпунктах 6.4.7 – 6.4.9 - документ, подтверждающий отношение гражданина к членам семьи лица, принимающего участие в специальной военной операции (свидетельство о рождении, заключении брака и его нотариально удостоверенный перевод на русский язык в случае, если оно выдано компетентным органом иностранного государства и сведения о государственной регистрации заключения брака отсутствуют в Едином государственном реестре записей актов гражданского состояния).

6.7. Юридические лица для предоставления государственной услуги подают письменную заявку на имя директора ГБУК РО «Гуковский музей шахтерского труда имени Л.И. Микулина». Заявка должна быть оформлена на бланке учреждения за подписью руководителя или иного правомочного лица и зарегистрирована.

6.8. Ежегодно в период с 1 июня по 31 августа (далее – летний период) музей обеспечивает право посещения группами детей без взимания платы 1 раз в неделю, день определяется приказом музея. Посещение осуществляется на основании предварительных заявок образовательных организаций и организаций отдыха детей и их оздоровления.

6.9. К членам семей граждан, указанных в абзаце седьмом пункта 6.1 настоящего Порядка, относятся:

6.9.1. Супруга (супруг).

6.9.2. Дети, не достигшие возраста 18 лет.

6.9.3. Дети, достигшие возраста 18 лет, если они стали инвалидами до достижения указанного возраста.

6.9.4. Дети, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения (за исключением обучения по дополнительной образовательной программе), но не старше 23 лет.

6.9.5. Родители, не лишённые родительских прав или не ограниченные в родительских правах.

6.9.6. Лица, находящиеся на их иждивении (находящиеся на полном их содержании или получающие от них помощь, которая является для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

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

7.1. Основания для отказа в приеме заявки на предоставление государственной услуги отсутствуют.

Все заявки принимаются без отказа.

8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги.

8.1. В предоставлении услуги может быть отказано в случае:

- отсутствия в полном объеме необходимых подтверждающих документов для предоставления льготы на получение услуги;
- отсутствие предварительной заявки потребителя на предоставления государственной услуги;
- отсутствие входного билета или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренной в договоре;
- отсутствие договора – для юридических лиц;
- обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;
- заявка на предоставление государственной услуги не соответствует профилю музея и перечню, имеющихся в наличии экспозиций и выставок;
- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.)
- заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) имущества музея.

Отказ в предоставлении доступа к государственной услуге по иным основаниям не допускается

8.2. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создание реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

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

9.1. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги не предусмотрено.

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

10.1. С заявителя не взимается иной платы, кроме платы за входной билет, в соответствии с утвержденным прейскурантом на услуги.

11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета такой платы.

11.1. Размер платы, взимаемой с заявителя за предоставление государственной услуги, соответствует прейскуранту, утвержденному приказом музея.

11.2. Расчет платы, утверждается приказом музея на основании предельных цен на оказание услуг, относящихся к основным видам деятельности музея.

11.3. Расчет предельных цен производится на основании расчетно-аналитической методики.

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

12.1 Ожидание заявителем приема запроса на предоставление государственной услуги и получения результата предоставления услуги не превышает 15 минут.

13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме.

13.1. Письменный запрос или запрос заявителя по электронной почте регистрируется в установленном порядке согласно действующему законодательству.

13.2. О запросе по телефону, принявший запрос сотрудник, сообщается ответственному специалисту.

14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги.

14.1. К музею обеспечен удобный и свободный подход для посетителей музея и подъезд для производственных целей самого музея и экскурсионных групп.

14.2. В музее имеется в наличии стандартные вывески с наименованием музея и режимом его работы.

14.3. Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры, нормам охраны труда, обеспечиваются всеми средствами

коммунально-бытового обслуживания, системами охранно-пожарной и тревожной сигнализаций, видеонаблюдения, обеспечены запасными выходами и эвакуационными выходами, указателями о направлениях передвижения людей в здании, первичными средствами пожаротушения, системами вентиляции и кондиционирования воздуха, здания приспособлены для обслуживания инвалидов и маломобильных групп (имеется пандус при входе в здание и устройства для передвижения по лестничным пролетам внутри здания).

14.4. В музее предусмотрены: входная зона (зона приема посетителей) с местом для подачи заявок и оплаты услуг, справочно-информационная зона с учетом места для ожидания посетителями начала экскурсии, выставочные залы, фондохранилища, рабочая зона (кабинеты для сотрудников, служебные помещения, технические помещения, санитарно-гигиенические помещения).

14.5. Кассы работают в течение времени работы выставочных залов без перерыва на обед и прекращают работу за 30 минут до окончания работы музея.

14.6. Выставочные залы располагают экспозиционным оборудованием, специальными техническими устройствами и средствами, используемыми в процессе предоставления государственной услуги.

14.7. Рабочие места специалистов музея оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оперативное и качественное предоставление государственной услуги, а также обеспечиваются доступом в Интернет.

14.8. Для предоставления государственной услуги выделяются расходные материалы и канцелярские товары.

14.9. Заявителю услуги предоставляется право посетить санитарные комнаты музея.

14.10. В помещениях и на территории музея запрещено курить.

14.11. В здании музея имеется медицинская аптечка с годными к использованию медикаментами.

14.12. Территория музея благоустроена и озеленена, содержится в порядке: имеет освещение, в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

14.13. Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга являются безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала музея.

Для потребителей услуги в процессе обслуживания созданы комфортные и безопасные для жизни и здоровья условия.

14.14. Музей располагает необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления услуги в полном объеме.

В профессиональной деятельности работники музея руководствуются кодексом профессиональной этики, придерживаются аккуратности, чистоты и опрятности внешнего вида. В основу взаимоотношений с потребителями положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения.

15. Показатели доступности и качества государственной услуги.

15.1. Государственная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, без предоставления каких либо документов (если нет права на льготу).

15.2. Показателем качества государственных услуг является отсутствие жалоб на действия (бездействие) сотрудников музея и степень соответствия полученной услуги запросу заявителя.

15.3. Информация о порядке предоставления государственной услуги доводится до заявителей государственной услуги следующими способами:

- путем размещения на информационных стендах в помещениях музея;
- должностными лицами музея при личном обращении с использованием средств телефонной связи, посредством письменных ответов должностными лицами музея на письменные обращения получателей государственной услуги, в том числе по электронной почте;

- посредством размещения на официальном Интернет-сайте Министерства культуры Ростовской области;

- посредством размещения на официальном Интернет-сайте музея ;

- посредством размещения в сети Интернет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

- посредством размещения в средствах массовой информации.

15.4. Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

16. Иные требования.

16.1. Музей предоставляет государственную услугу в электронном виде. Доступ к публикациям предметов из коллекций музея предоставлен:

- на официальном сайте Министерства культуры Ростовской области:

www.mkro.donland.ru;

- на официальном Интернет-сайте музея: <http://gukovo-museum.ru/>;

- в социальных сетях: <https://vk.com/id300996444> ,

<https://ok.ru/profile/558581192012> ,

<https://www.youtube.com/channel/UCp707JoVnG6D5YdIQIE3Tiw> ,

<https://instagram.com/gokovomusey> .

- в залах музея по средствам информационных экранов, сенсорных киосков

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

1. Исчерпывающий перечень административных процедур.

1.1. Обращение заявителя за предоставлением государственной услуги.

1.2. Подача заявки на получение государственной услуги.

1.3. Приобретение (или получение) билета на предоставление государственной услуги.

1.4. Предоставление государственной услуги.

Перечень и последовательность действий при предоставлении государственной услуги отражена в блок-схеме по предоставлению государственной услуги, предусмотренной приложением № 1 к настоящему административному регламенту.

2. Описание административных процедур.

2.1. Обращение заявителя за предоставлением государственной услуги.

2.1.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является устное обращение заявителя, по электронной почте.

2.1.2. Обращение заявителя принимает ответственный специалист музея – сотрудник научно-фондового отдела, кассир.

2.1.3. Заявитель может подать обращение:

- придя непосредственно в музей;
- по телефону;
- по электронной почте.

Обращение содержит суть заявки, примерную дату и время получения государственной услуги.

При обращении заявитель получает в устной форме, по электронной почте справочную информацию о содержании государственной услуги, прейскуранте цен на платные услуги музея, порядке предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций музея отдельными лицами, правилами поведения в музее.

Ожидание получения информации заявителем не может превышать 15 минут.

2.1.4. Решение принимается в соответствии с содержанием государственной услуги и графиком работы музея.

2.1.5. Результатом административной процедуры является ответ на обращение заявителя.

2.2 Подача заявки на получение государственной услуги.

2.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является подача заявки заявителем на получение государственной услуги.

2.2.2. Заявку заявителя принимает ответственный специалист музея – сотрудник научно-фондового отдела, кассир.

2.2.3. Заявка может быть подана:

- придя непосредственно в музей в устной или письменной форме;
- по телефону;
- по электронной почте.

Заявка должна содержать тему, точную дату и время, форму, количество заявителей.

При подаче заявки заявитель получает в устной или письменной форме подтверждение о приеме заявки, справочную информацию о содержании государственной услуги, прейскуранте цен на платные услуги музея, порядке предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций музея отдельными лицами, правилами поведения в музее и др.

Ожидание заявителем подтверждения о приеме заявки не может превышать 1 дня.

2.2.4. Решение принимается в соответствии с содержанием государственной услуги и графиком работы музея.

2.2.5. Результатом административной процедуры является прием заявки.

2.2.6. Заявки на получение государственной услуги передаются в устной или письменной форме в научно-фондовый отдел и в кассу музея, дистанционно – в виде оформления электронного билета на посещение музея – посредством активной ссылки «Купить билет» на официальном сайте музея.

2.3. Приобретение (или получение) билета на предоставление государственной услуги в кассе музея, либо дистанционно – в виде оформления электронного билета на посещение музея – посредством активной ссылки «Купить билет» на официальном сайте музея билетному оператору («Яндекс Афиша») с последующим предъявлением электронного билета кассиру музея.

2.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является приобретение (или получение) билета на предоставление государственной услуги, в том числе - дистанционно, в виде оформления электронного билета на посещение музея – посредством активной ссылки «Купить билет» на официальном сайте музея.

2.3.2. Заявитель приобретает (или получает) билет у ответственного специалиста музея – кассира, либо у билетного оператора («Яндекс Афиша»), в случае приобретения электронного билета на посещение музея дистанционно посредством активной ссылки «Купить билет» на официальном сайте музея.

2.3.3. Заявитель, ознакомившись с правилами поведения в музее, может приобрести (или получить) билет в кассе музея, оплатив его стоимость, или предоставив, согласно порядку предоставления льгот на посещение организаций культуры, все необходимые документы для подтверждения льготы, либо дистанционно, в виде оформления электронного билета на посещение музея – посредством активной ссылки «Купить билет» на официальном сайте музея, через билетного оператора («Яндекс Афиша»).

Ожидание заявителем получения билета в кассе не может превышать 15 минут.

2.3.4. Решение принимается в соответствии с содержанием государственной услуги, графиком работы музея, произведенной оплатой или предоставленными документами для получения льготы.

2.3.5. Результатом административной процедуры является приобретение (или получение) билета на предоставление государственной услуги.

2.3.6. Результат продажи или выдачи билетов фиксируется в отчетах кассиров музея, а также в актах (ежемесячно) об оказании услуг по продаже билетов по результатам совершения юридических и иных действий по организации распространения и реализации электронных билетов на электронной площадке («Яндекс Афиша»), на основании заключенного агентского договора.

2.4. Предоставление государственной услуги.

2.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является предъявление билета (электронного билета) на предоставление государственной услуги ответственным сотрудникам музея для получения государственной услуги.

2.4.2. Государственную услугу предоставляет ответственный специалист музея – сотрудник научно-фондового отдела (приложение № 2) согласно утвержденных директором музея нормативов, музейный смотритель.

2.4.3. Содержание предоставления заявителю государственной услуги.

Заявитель по мере необходимости посещает гардероб, санитарные помещения музея.

Заявитель взаимодействует со смотрителем или сотрудником научно-фондового отдела для совершения действий с билетом в установленном порядке.

На основании билета заявитель может:

- самостоятельно осматривать экспозиции, выставки без ограничения времени, в пределах режима работы музея;

- пользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием в течение 45 минут в экскурсионной группе не более 25 человек;

- посетить плановое музейное мероприятие продолжительностью от 45 минут до 1 часа 30 минут;

- воспользоваться информационно-справочным обслуживанием продолжительностью от 10 минут до 30 минут.

Заявитель имеет возможность сделать запись в книге отзывов и предложений, книге обращений музея.

2.4.4. Решение принимается в соответствии с содержанием государственной услуги, графиком работы музея, предъявленным билетом.

2.4.5. Результатом административной процедуры является получение заявителем государственной услуги.

2.4.6. Фиксация результата предоставления государственной услуги производится на основании ежедневных и ежемесячных отчетов кассиров, в актах (ежемесячно) об оказании услуг по продаже билетов по результатам

совершения юридических и иных действий по организации распространения и реализации электронных билетов на электронной площадке («Яндекс Афиша»), в журналах «Учета экскурсий и посетителей» музея.

3. Административная процедура формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги.

Межведомственные запросы для предоставления музеем государственной услуги не предусмотрены.

4. Порядок осуществления в электронной форме следующих административных процедур.

Доступ заявителя к музейным предметам и музейным коллекциям в электронной форме осуществляется на официальном сайте Министерства культуры Ростовской области: www.mkro.donland.ru, на официальном сайте музея: <http://gukovo-museum.ru/>.

4.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге.

Информация о государственной услуге размещена на официальном сайте музея <http://gukovo-museum.ru/>,

К информации относятся следующие сведения:

- адрес, номер телефона, адрес электронной почты администрации музея;

- режим работы музея;

- перечень оказываемых платных услуг;

- прейскурант цен по платным услугам ГБУК РО «Гуковский музей шахтерского труда имени Л.И. Микулина»;

- «Порядок предоставления льгот на посещение ГБУК РО «Гуковский музей шахтерского труда имени Л.И. Микулина».

4.2. Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием такого запроса и документов.

Предоставление государственной услуги в электронной форме не требует обращения, заявки и иных документов, приобретения (или получения) билета.

4.3. Получение заявителем сведений о ходе выполнении запроса о предоставлении государственной услуги.

Выполнение запроса на предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется через сеть Интернет. Предоставление сведений заявителю о ходе выполнения запроса музеем не предусмотрено.

4.4. Взаимодействие музея с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими

в предоставлении государственной услуги, в том числе порядок и условия такого взаимодействия.

Взаимодействия музея с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями не предусмотрено.

4.5. Получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено законом.

Результат предоставления государственной услуги в электронной форме заявитель получает через сеть Интернет на официальном сайте Министерства культуры Ростовской области: www.mkro.donland.ru, на официальном сайте музея: <http://gukovo-museum.ru/>, в социальных сетях: <https://vk.com/id300996444>, <https://ok.ru/profile/558581192012>, <https://www.youtube.com/channel/UCp707JoVnG6D5YdIQIE3Tiw>, <https://instagram.com/gokovomusey>.

4.6. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги.

Иных действий, необходимых для предоставления государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Раздел IV. Формы контроля над предоставлением государственной услуги

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

Осуществление контроля обеспечивается путём проведения плановых проверок деятельности музея, предоставляющего государственную услугу в соответствии с приказом Министерства культуры Ростовской области от 09.04.2018 г. № 23/01-01/189. Музей имеет документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система охватывает этапы планирования, период работы с потребителями государственной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система предусматривает проведение таких видов контроля как:

Текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (выполнения работы) и направленный на соблюдение и исполнения лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

Оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Ростовской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований стандарта качества и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

Внутренний контроль осуществляется директором музея и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом музея.

Внешний контроль осуществляется Министерством культуры Ростовской области, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Ростовской области.

Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления государственных услуг, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц музея, определенных административными процедурами, осуществляет директор музея.

Текущий контроль над соблюдением последовательности действий по предоставлению государственной услуги и принятием решений осуществляется специалистом (заведующим научно-фондовым отделом), ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав лиц, обратившихся за предоставлением государственных услуг, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц музея.

Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами музея, участвующими в предоставлении государственной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Прослушивание администрацией музея экскурсовода во время проведения каждой новой экскурсии или лекции является одной из форм контроля над полнотой и качеством предоставляемой государственной услуги.

2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том

числе порядок и формы контроля над полнотой и качеством предоставления государственной услуги.

Плановые и внеплановые проверки осуществляются министерством культуры Ростовской области. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

При организации проверок учитываются жалобы и заявления заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц музея, участвующих в предоставлении государственных услуг.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления государственных услуг устанавливается Министерством культуры Ростовской области.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты Министерства культуры Ростовской области.

Проверка осуществляется на основании приказа Министра культуры Ростовской области.

По требованию комиссии ответственные исполнители, а также иные должностные лица, совершающие предусмотренные Административным регламентом действия, дают устные или письменные объяснения, предоставляют документы и материалы, связанные с конкретными письменными запросами заявителей.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

Должностные лица музея, уполномоченные принимать участие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления государственной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц музея закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

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

Для осуществления контроля за предоставлением государственной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в музей, Министерство культуры Ростовской области индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления государственной

услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, требований Регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц музея нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны объединений граждан и организаций осуществляется в случае представления этими объединениями и организациями интересов своих членов - граждан, являющихся заявителями при предоставлении государственной услуги, путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц музея нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

5. Порядок рассмотрения претензий получателя услуг.

Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяются:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

Мнения потребителей, оставленные в социальных сетях, изучаются, анализируются и используются для проведения оценки доступности и качества государственной услуге.

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

1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

В случае выявления нарушений прав заявителей государственной услуги в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством. Заявитель имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц музея в досудебном (внесудебном) порядке.

При отказе в предоставлении государственной услуги заявителей имеет право обратиться с обращением, жалобой, заявлением к директору музея, в

Министерство культуры Ростовской области или обжаловать отказ в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

Действия (бездействия) должностного лица могут быть обжалованы в досудебном порядке. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 дней с момента регистрации такого обращения.

По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься, локальные акты, которые не могут противоречить положениям настоящего административного регламента.

2. Предмет досудебного (внесудебного) порядка обжалования.

Заявитель имеет право обратиться с жалобой в соответствии с действующим законодательством, в следующих случаях:

1) нарушение порядка принятия запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение порядка предоставления государственной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, 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;

3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения.

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу

в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в музей. Жалобы на решения, принятые руководителем музея, рассматриваются в Министерстве культуры Ростовской области.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, 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) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;

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

5. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии), если иное не предусмотрено законом.

6. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

При отказе в предоставлении государственной услуги заявитель имеет право обратиться с обращением, жалобой, заявлением:

- к директору музея;

- в министерство культуры Ростовской области.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального

сайта Минкультуры Ростовской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

Жалоба, поступившая в музей или в Министерство культуры Ростовской области, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа музея, должностного лица в приеме документов у заявителя в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы директор музея или Министерство культуры Ростовской области, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

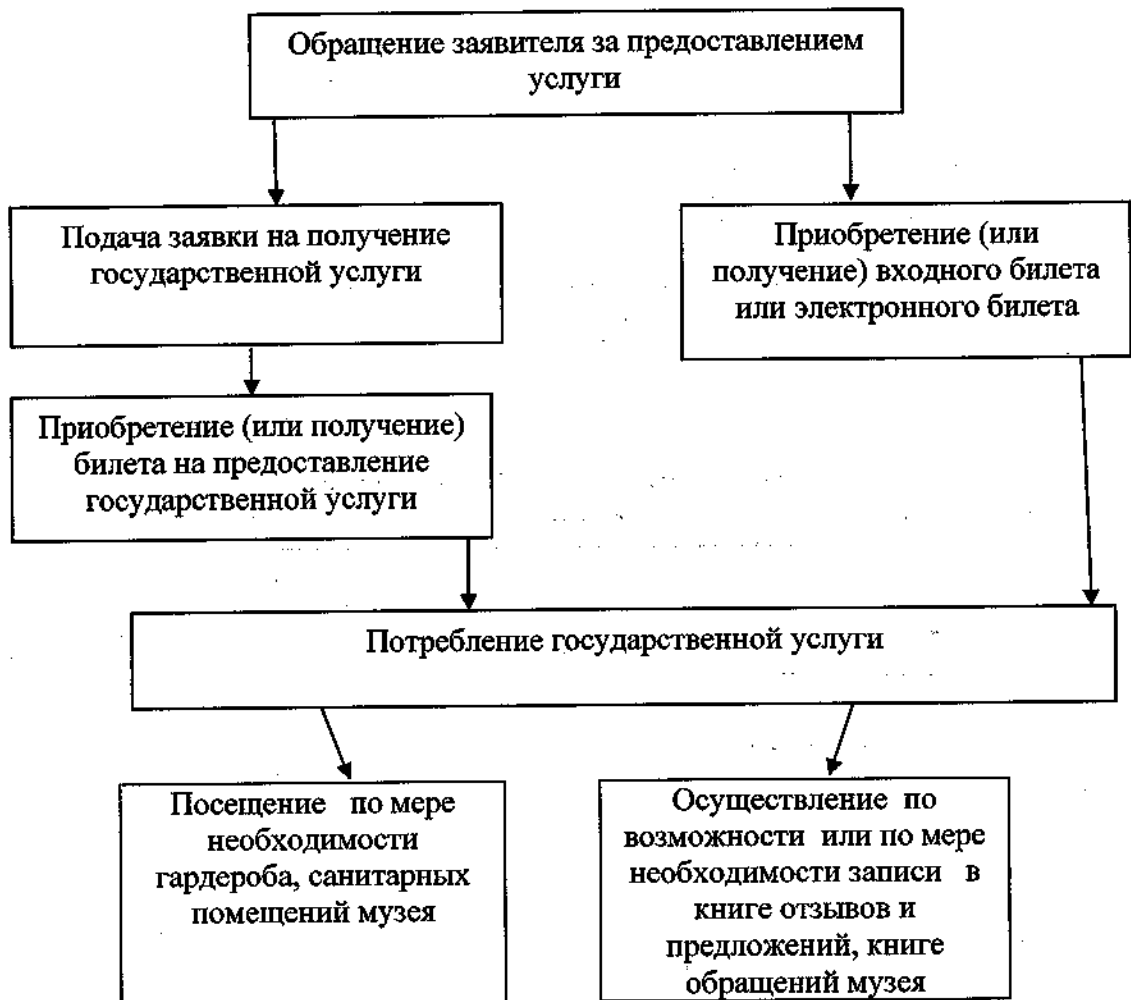
2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления государственной услуги

Блок-схема последовательности действий при предоставлении
государственной услуги



Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления государственной услуги

**Перечень
специалистов научно-фондового отдела осуществляющих обслуживание
заявителя государственной услуги**

№ п/п	Наименование должности
1.	Главный хранитель фондов
2.	Старший научный сотрудник
3.	Хранитель музейных предметов 1 категории
4.	Научный сотрудник музея
5.	Хранитель музейных предметов 2 категории
6.	Специалист по учёту музейных предметов 1 категории