

**Административный регламент предоставления государственной
услуги «Организация публичного доступа к информации, культурным
ценностям, мероприятиям досугового и просветительского характера
государственных музеев области»**

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

1.1.1. Настоящий административный регламент предоставления государственной услуги «Организация публичного доступа к информации, культурным ценностям, мероприятиям досугового и просветительского характера государственных музеев области» (далее – Регламент) устанавливает стандарт предоставления государственной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за предоставлением государственной услуги, порядок обжалования заявителем действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе исполнения государственной услуги.

1.1.2. Административный регламент разработан в целях повышения результативности и качества предоставления государственной услуги по организации публичного доступа к информации, культурным ценностям, мероприятиям досугового и просветительского характера государственных музеев области (далее – государственная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги.

1.1.3. Государственная услуга включает в себя организацию постоянных и временных экспозиций, выставок музейных ценностей, в том числе выездных, предоставление заявителю информацию об их проведении.

1.1.4. Понятия и термины, используемые в данном Регламенте, относящиеся к содержанию услуги:

Музей – некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций.

Музейный предмет – культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное представление.

Музейная коллекция – совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными

вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам.

Музейный фонд – совокупность постоянно находящихся на территории Российской Федерации музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации».

Воспитательно-просветительская работа – вид музейной деятельности, заключающийся в проведении занятий с различными целевыми группами населения с представлением информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, направленный на удовлетворение образовательных эстетических потребностей потребителей.

Выставка – временная музейная экспозиция, дополняющая основную экспозицию и позволяющая более полно раскрыть направления деятельности музея.

1.2. Круг заявителей

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

1.2.2. Получателями государственной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую их информацию об организации постоянных и временных экспозиций, выставок музейных ценностей, в том числе выездных, информацию об их проведении.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения, контактных телефонов, графиках работы, официальных адресах в сети Интернет, адресах электронной почты музеев предоставляющих государственную услугу содержится в Приложении №1 к настоящему административному регламенту.

1.3.2. Порядок получения заявителями информации о проводимых музеями мероприятиях досугового и просветительского характера:

- непосредственно в помещениях музеев, оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами музеев, ответственными за предоставление государственной услуги;
- при обращении по телефону – в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- при письменном обращении (запросе) в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

- при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;
- в рекламной продукции на бумажных носителях;
- в электронных средствах массовой информации;
- на официальном Интернет-сайте управления культуры Белгородской области (belkult.ru), на Интернет-сайтах музеев, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), на Портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области (www.gosuslugi31.ru).

1.3.3. Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами музея на рабочем месте в соответствии с графиком работы музея. При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы.

1.3.4. При обращении заявителя за информированием о предоставлении по телефону специалист Учреждения, ответственный за информирование о предоставлении государственной услуги, должен представиться, назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, при обращении по телефону сообщить наименование учреждения, в которое позвонил заявитель, затем в вежливой форме дать заявителю полный, точный и понятный ответ о предоставлении государственной услуги.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому он может получить необходимую информацию.

Консультации (справки) предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;
- состав фондов музея и наличие выставок в музее, как работающих на данный момент, так и планируемых;
- правила посещения музея.

1.3.5. На информационных стендах в помещениях музеев, официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения музея;
- номер справочного телефона музея;
- адрес электронной почты музея;
- режим работы музея;
- порядок предоставления настоящей услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия), органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица;
- текст Регламента;

- имя, отчество, должность специалиста, ответственного за информирование.

Информация, размещаемая на информационном стенде в помещении музея, должна содержать дату размещения, подпись директора (заместителя директора) музея.

1.3.6. Вся размещенная на официальных сайтах музеев информация, необходимая для предоставления государственной услуги, должна быть доступна путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайтов. Количество таких переходов (по кратчайшей последовательности) должно быть не более пяти. Требование действует с момента установки Интернет-соединения с адресом Интернет-сайта Музея.

1.3.7. При информировании по процедуре предоставления услуги по обращениям, направленным по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 3-х рабочих дней с момента поступления запроса.

Раздел 2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

2.1.1. Полное наименование государственной услуги – «Организация публичного доступа к информации, культурным ценностям, мероприятиям досугового и просветительского характера государственными музеями области».

2.2. Наименование государственного учреждения культуры Белгородской области, предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Государственная услуга предоставляется государственными музеями Белгородской области, подведомственными управлению культуры Белгородской области.

2.2.2. Учреждению, предоставляющему государственную услугу, запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

2.3.1. Результатом предоставления государственной услуги является обеспечение доступа населения к культурным ценностям, через предоставление публичного доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, хранящимся и экспонирующимся в Музее. Обеспечение доступа осуществляется посредством приобретения необходимых билетов, либо заключением соответствующих договоров на оказание услуг, а также посредством записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, организуемые и проводимые Музеем, в том числе предоставлением возможности осуществить предварительную запись в электронном виде.

Результатом предоставления государственной услуги заявителю (получателю) является достижение ее предоставления в следующих формах:

- предоставление возможности получения доступа к экспозициям и выставкам Музея;
- организация экскурсионного обслуживания по экспозициям и выставкам Музея;
- проведение музейных массовых мероприятий в различных формах, видах и направлениях, включая творческие встречи с художниками, мастер-классы и т.п.;
- организация и проведение воспитательно-просветительских программ;
- информационно-справочное обслуживание, включая консультативную помощь сотрудниками музеев Белгородской области.

2.3.2. Государственная услуга предоставляется в соответствии с режимом работы Музея или иным установленным графиком, определенным вне основного режима работы Музея.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. В зависимости от пожеланий получателей услуги и режима работы музеев и выставок, услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный получателем услуги по согласованию с должностным лицом музея.

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

2.5.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993, «Российская газета», 25.12.1993);
Федеральный закон от 27 июля 2010 г ода № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30.07.2010 г. № 168, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 02.08.2010 г. № 31 ст. 4179);
Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006 г., «Собрание законодательства Российской Федерации», 08.05.2006 г., № 19, ст. 2060 г., «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);
- 4) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 31, ч.1);
- 5) Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1 («Российская газета» № 248, 17.11.1992 г., «Ведомости СНД и ВС РФ», 19.11.1992, № 46, статья 2615);
- 6) Указом Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики» («Собрание законодательства РФ», 29.12.2014, № 52 (часть 1), ст.7753);

7) Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 27 мая 1996, № 22, статья 2591);

8) Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года № 179 «Об утверждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 23 февраля 1998 года, № 8, статья 949);

9) Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 30 мая 2011 г. N 22 ст. 3169);

10) Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР, утвержденной Приказом Министерства культуры СССР от 17 июля 1985г. № 290;

11) Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР, утвержденной Приказом Министерства культуры СССР от 15 декабря 1987 года № 513;

12) Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 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» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2011, №18);

13) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 февраля 2016 года № 326-р «Стратегия государственной культурной политики на период до 2030 года» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 14.03.2016 г. № 11 ст. 1552»)

14) Приказ Министерства Культуры Российской Федерации от 17 декабря 2015 года № 3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 47, ст. 5702; 2005, N 7, ст. 560);

15) Приказ Министерства Культуры Российской Федерации от 16 ноября 2015 года № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ» («Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти» от 01.02.2016 г. № 5);

16) Федеральным законом от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», («Собрание законодательства РФ», 08.12.2014, № 49 (часть VI), ст. 6928);

17) Постановлением правительства Белгородской области от 18 апреля 2011 года № 145-пп «Об утверждении административных регламентов исполнения государственных функций управления культуры Белгородской области» («Белгородские известия», 2011, №111);

18) Постановление правительства Белгородской области от 21 сентября 2015 года № 346-пп «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в сферах социальной защиты, труда, занятости, здравоохранения, образования, культуры, транспортного обслуживания, связи и информации, физической культуры и спорта, торговли, туризма, жилищно-коммунального хозяйства и градостроительной политики»;

Постановление Правительства Белгородской области от 7 февраля 2011 года № 41-пп «О региональных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Белгородской области» и «Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области» («Белгородские известия» от 30.03. 2011 г. № 52 (2890);

20) Постановление Правительства Белгородской области от 16 апреля 2012 года № 174-пп «Об утверждении единых стандартизированных требований к предоставлению государственных услуг» («Белгородские известия» от 25.08. 2012 г. № 157);

21) Распоряжением губернатора Белгородской области от 02 ноября 2009 года № 544-р «О требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования сайтами органов исполнительной власти области» («Белгородские известия», 2010, № 22);

22) Уставами государственных музеев области;

23) иными нормативными актами Российской Федерации, Белгородской области, учреждений культуры, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления услуги.

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

2.6.1. Предоставление государственной услуги осуществляется по обращению Заявителя в письменной, устной или электронной форме.

Документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, не предусмотрено.

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. 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, не предусмотрено.

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

2.8.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

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

2.9.1. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.9.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

1) отсутствие у заявителя (получателя) билета установленного образца или заключенного сторонами договора на оказание услуг, дающего право на получение государственной услуги;

2) обращение за получением государственной услуги вне режима работы Музея, а также в иной срок, не соответствующий сроку и времени проведения мероприятия, на посещение которого получено заявителем (получателем) право;

3) перенос даты проведения мероприятия на более поздний срок или отмена проведения мероприятия;

4) неадекватное состояние и (или) поведение заявителя (получателя) услуги;

5) покушение на жизнь и здоровье работников Музея и заявителей (получателей) во время предоставления услуги, причинение имущественного вреда Музею;

6) нарушение заявителем (получателем) услуги требований и правил, установленных в Музее.

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

2.10.1. Предоставление услуги может осуществляться как на платной, так и на бесплатной основе. В случае если услуга предоставляется на платной основе, размер платы устанавливается Музеем в соответствии с действующим законодательством.

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

2.11.1. Государственная услуга предоставляется заявителю (потребителю) на платной основе (с взиманием платы), на основании приобретенного на посещение мероприятий Музея билета или заключенного сторонами договора на оказание услуг. Цена на билеты формируется Музеем в

соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, на основании калькуляции и согласовывается с управлением культуры Белгородской области.

2.11.2. Решение о предоставлении льгот заявителям (получателям) на посещение платного мероприятия, проводимого Музеем, принимается администрацией Музея.

2.11.3. Информация о предоставлении льгот на получение государственной услуги должна быть опубликована на Интернет-сайте и информационных стендах Музея.

2.11.4. Государственная услуга может оказываться Музеем бесплатно, в дни, установленные Музеем для бесплатного его посещения, а также в дни проведения соответствующих акций и мероприятий, предусматривающих бесплатное обслуживание лиц.

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

2.12.1. 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.

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

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

2.13.1. Регистрации подлежат: телефонные звонки заявителей, обращения в ходе личного приема, письменные обращения заявителей, обращения по электронной почте, заявки, оставленные на сайте музея.

2.13.2. Обращение заявителя, в том числе в форме письменного или электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления в Учреждение.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

2.14.1. По размерам и состоянию помещения, в котором предоставляется государственная услуга, должны отвечать требованиям доступности для инвалидов с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности, санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, охраны труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставления государственной услуги.

2.14.2. Музей и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения.

2.14.3. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать требованиям, установленным

законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области об обеспечении доступности для инвалидов учреждений культуры.

2.14.4. Учреждения, предоставляющие государственную услугу, должны обеспечить инвалидам следующие условия доступности в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области:

- возможность беспрепятственного входа в учреждения культуры и выхода из них;

- возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения культуры в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждения культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников учреждения культуры;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории учреждения культуры;

- содействие инвалиду при входе в учреждение культуры и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

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

- обеспечение допуска в учреждение культуры, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. N 386н;

- оказание иных видов посторонней помощи.

2.14.5. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

2.14.6. Места ожидания для граждан иметь условия удобные для заявителей (получателей), оптимальные для работы сотрудников, соответствовать установленным санитарным требованиям и 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.).

2.14.7. Места ожидания должны соответствовать требованиям по обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.14.8. Прием заявителей (получателей), подающих предварительную заявку на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем, может осуществляться в служебных кабинетах работников Музея.

2.14.9. Оснащение мест, занятых в процессе предоставления государственной услуги, должно соответствовать установленным требованиям и стандартам, быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, реквизитом и инструментом, отвечающим техническим условиям и стандартам, обеспечивающим надлежащее качество предоставления государственной услуги соответствующего вида.

При предоставлении государственной услуги специальное оборудование, приборы и аппаратуру, реквизит и инструмент следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

2.14.10. Помещения Музея должны быть оснащены всей необходимой и обязательной системой указателей и знаковой навигации.

2.14.11. Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан, заявителей (получателей) с информационными материалами должны быть оборудованы необходимыми конструкциями, мебелью, оборудованием и инвентарем.

2.14.12. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги, размещенной на информационных стендах или в информационных электронных терминалах, должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями. Конструкция информационных стендов должна позволять обеспечить равный доступ гражданам всех категорий к размещенной на ней информации.

2.14.13. Для удобства предоставления государственной услуги заявителю (получателю) экспонируемые в Музее объекты должны быть обеспечены четкими надписями и пояснительными текстами, дающими необходимое представление об объекте.

2.14.14. В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, должно быть обеспечено дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также при помощи аудиоконтра.

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.15.1. Показателем доступности государственной услуги является общая информированность заявителей (получателей) о порядке предоставления услуги. Показатель характеризуется, исходя из наличия у Учреждений

необходимых объемов информации на информационных стендах и (или) возможности получения информации о предоставлении государственной услуги в сети Интернет.

2.15.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления, в том числе в соответствии с настоящим административным регламентом;
- удовлетворенность заявителей доступностью и качеством государственной услуги;
- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб со стороны заявителей (получателей) на решения, действия (бездействие), принятые и осуществляемые при предоставлении государственной услуги.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1. Предоставление государственной услуги строится на основе добровольного и самостоятельного волеизъявления лица в получении государственной услуги.

Блок-схема административных процедур предоставления государственной услуги приводятся в приложении №2 к Регламенту.

3.2. Прием и регистрация заявлений о предоставлении государственной услуги.

Юридическим фактом возникновения административной процедуры является непосредственное обращение заявителя (получателя) или его представителя с заявлением на право получения государственной услуги в Музей.

Днем поступления заявления считается дата его регистрации уполномоченным должностным лицом Музея.

3.3. Рассмотрение поступившего заявления.

Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению заявления является поступление заявления уполномоченному должностному лицу Музея, ответственному за прием и регистрацию заявлений.

Проверку заявления на его соответствие требованиям настоящего административного регламента и возможности предоставления государственной услуги в запрашиваемые заявителем сроки и время проводит уполномоченное должностное лицо Музея. Максимальный срок проверки поступившего заявления составляет 3 (три) рабочих дня с даты поступления заявления.

3.4. Выполнение административных процедур при предоставлении государственной услуги регламентируются в соответствии со следующими формами музейного обслуживания (формы предоставления государственной услуги), оказываемых при ее предоставлении:

- осмотр экспозиций и выставок;
- экскурсионное и лекционное обслуживание;
- проведение музейных массовых мероприятий;
- проведение воспитательно-просветительских мероприятий;
- информационно-справочное обслуживание;
- выдача объемных информационно-справочных материалов.

3.4.1. Для предоставления заявителям (получателям) доступа к экспозициям и выставкам Музея необходимо:

- обратиться в Музей, непосредственно по месту его нахождения, в день проведения соответствующей экспозиции и (или) выставки или подать предварительную заявку, в соответствии с процедурами предусмотренными пунктом 3.3. настоящего Административного регламента;

- приобрести билет(ы) на посещение соответствующей экспозиции и (или) выставки Музея у кассира в кассе учреждения или у официальных распространителей в день ее (их) проведения или в любой другой день, до времени начала соответствующего мероприятия, со дня начала продажи (распространения) билетов, либо получить пригласительный билет на посещение соответствующего мероприятия Музея от его администрации;

- осмотреть экспозиции и (или) выставки Музея под контролем должностного лица Музея;

- внести по возможности или по мере необходимости записи в книге отзывов и предложений, книге обращений Музея, либо поучаствовать в соответствующем опросе (анкетировании).

3.4.2. Для экскурсионного и лекционного обслуживания заявителям (получателям) государственной услуги в Музее необходимо:

- обратиться в Музей, подав предварительную заявку на экскурсионное и (или) лекционное обслуживание, в соответствии с процедурами предусмотренными пунктом 3.2 настоящего Административного регламента;

- приобрести билет(ы) на экскурсионное и (или) лекционное обслуживание Музеем у кассира в кассе учреждения не позднее, чем за 1 (один) день до времени начала соответствующего мероприятия, либо получить пригласительный билет на посещение соответствующего мероприятия Музея от его администрации;

- воспользоваться экскурсионным и (или) лекционным обслуживанием Музея под контролем должностного лица Музея;

- внести по возможности или по мере необходимости записи в книге отзывов и предложений, книге обращений Музея, либо поучаствовать в соответствующем опросе (анкетировании).

3.4.3. Для участия в музейных массовых и воспитательно-просветительских мероприятиях заявителю (получателю) государственной услуги в Музее необходимо:

- обратиться в Музей, подав предварительную заявку по согласованию темы, сроков, времени, формы, количества участников соответствующего мероприятия, в соответствии с процедурами предусмотренными пунктом 3.2 настоящего административного регламента;

- приобрести билет (ы) на участие в соответствующем мероприятии, проводимым Музеем у кассира в кассе учреждения не позднее, чем за 1 (один) день до времени начала соответствующего мероприятия, либо получить пригласительный билет на посещение соответствующего мероприятия Музея от его администрации;

- принять участие в соответствующем мероприятии, проводимым Музеем под контролем должностного лица Музея;

- внести по возможности или по мере необходимости записи в книге отзывов и предложений, книге обращений Музея, либо поучаствовать в соответствующем опросе (анкетировании).

3.4.4. Для получения информационно-справочного обслуживания заявителем (получателем) государственной услуги в Музее необходимо:

- обратиться в Музей, подав предварительную заявку на информационно-справочное обслуживание в соответствии с процедурами предусмотренными пунктом 3.2. настоящего Административного регламента;

- согласовать темы, сроки и время получения необходимой информации с уполномоченным должностным лицом Музея;

- получить информационно-справочную информацию, в соответствии со способом, указанным лицом для его информирования (получения информации).

3.5. При исполнении государственной услуги должностные лица и работники Музея обязаны проявлять к заявителям (получателям) чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

Раздел 4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

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

4.1.1. Контроль за соблюдением настоящего регламента осуществляет управление культуры Белгородской области.

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

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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок музеев управлением культуры Белгородской области, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц музеев.

4.2.2. Проведение проверок осуществляется на основании ежемесячных планов работы управления культуры Белгородской области или по конкретной жалобе заявителя.

4.2.3. Проведение проверок осуществляется на основании решения заместителя начальника департамента внутренней и кадровой политики области – начальника управления культуры Белгородской области: формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица управления культуры Белгородской области.

4.2.4. Результаты работы комиссии оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается всеми членами комиссии и представляется заместителю начальника департамента внутренней и кадровой политики области – начальнику управления культуры Белгородской области.

4.2.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги или порядком выполнения отдельных административных процедур.

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

4.3.1. В случае выявленных нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Специалисты государственных музеев Белгородской области несут ответственность за:

- несоблюдение сроков, порядка и правильности оформления административных процедур;
- недостоверность предоставляемой Информации.

4.3.3. Персональная ответственность специалистов музеев закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. 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 может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес управления культуры Белгородской области или Учреждения.

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

1.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) при предоставлении государственной услуги

1.1.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица и специалистов учреждения, предоставляющего государственную услугу. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица и специалистов органа, предоставляющего государственную услугу. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

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

5.2. Предмет жалобы

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу должностных лиц и специалистов органа, предоставляющего государственную услугу.

5.2.2. Заявитель имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока предоставления государственную услугу;
- 2) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- 3) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 4) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

5) за требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

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 должностных лиц Учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги, могут быть направлены руководителю Учреждения, оказывающего государственную услугу.

5.3.2. Жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц Учреждения, принимающих участие в предоставлении государственной услуги, могут быть направлены в управление культуры Белгородской области.

5.3.3. Действия (бездействие) и решения должностных лиц управления культуры Белгородской области могут быть обжалованы заместителю начальника департамента внутренней и кадровой политики области – начальнику управления культуры Белгородской области.

5.3.4. Жалобы на решения, принятые заместителем начальника департамента внутренней и кадровой политики области – начальником управления культуры Белгородской области, направляются в Правительство Белгородской области на имя заместителя Губернатора Белгородской области, курирующего вопросы сферы культуры.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба подается в управление культуры Белгородской области или в Учреждение 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, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.3. 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 управления культуры Белгородской области: 308000, Белгородская область, г. Белгород, Гражданский проспект, 41 или на адрес Учреждения, указанный в приложении № 1 к настоящему административному регламенту;

2) по электронной почте на электронный адрес управления культуры Белгородской области belkult@belkult.ru или Учреждения, указанный в приложении № 1 к настоящему административному регламенту. В этом случае документы, указанные в п. 5.4.3 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 управление культуры Белгородской области или Учреждение (прием документов осуществляется в понедельник – пятница с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 18.00 часов, суббота, воскресенье – выходные дни). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

5.4.5. Жалоба, поступившая в письменной форме в управление культуры Белгородской области или Учреждение, 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.

5.4.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должность, фамилию, имя и отчество должностного лица, специалиста органа, предоставляющего государственную услугу (при наличии информации), решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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 услугу, должностного лица, специалиста органа, предоставляющего государственную услугу;

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

5.4.7. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в досудебном (внесудебном) порядке, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба, поступившая в Учреждение, 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 Учреждения, 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. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, имеет право оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе;

2) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.6.2. Учреждение 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) удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения органом, предоставляющим государственную услугу, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- 2) отказе 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. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.5.1. настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего 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. 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 Учреждения, предоставляющего государственную услугу, направляются в управление культуры Белгородской области и рассматриваются им в порядке, предусмотренном настоящим административным регламентом.

5.9.2. Жалобы на решения, принятые заместителем начальника департамента внутренней и кадровой политики области – начальником управления культуры Белгородской области, направляются в Правительство Белгородской области на имя заместителя Губернатора Белгородской области, курирующего вопросы сферы культуры, и рассматриваются им в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

5.9.3. Заявитель может обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия (бездействия) должностных лиц управления культуры Белгородской области или Учреждения 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).

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 официальном сайте Учреждения, предоставляющего государственную услугу.

5.11.2. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, обеспечивает консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, и его должностных лиц, специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Приложение № 1 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Организация публичного доступа к информации, культурным ценностям, мероприятиям досугового и просветительского характера государственными музеями области»

№ п/п	Полное наименование организации	Почтовый адрес	График работы	Телефоны для справок	Адрес официального сайта	Адрес электронной почты
1.	ГБУК Белгородский государственный историко-краеведческий музей	308600, г. Белгород, ул. Попова 2а	суббота – четверг – 10:00–19:00 пятница – выходной	8 (4722) 32-25-64	http://бгикм.рф	bgikm@mail.ru
2.	ГБУК Белгородский государственный историко-художественный музей-диорама «Курская битва. Белгородское направление»	308600, г. Белгород, ул. Попова 2	вторник– воскресенье – 10:00–19:00 перерыв – 14:00–15:00 понедельник – выходной	8 (4722) 32-96-89	http://www.31md.ru	muzdiorama31@yandex.ru
3.	ГБУК Белгородский государственный художественный музей	308000, г. Белгород ул. Победы 77	понедельник, среда, пятница, суббота – 10:00–19:00 четверг – 11:00–20:00 вторник – выходной	8 (4722) 58-96-67	http://бгхм.рф http://belghm.ru	bghm@mail.ru
4.	ГБУК Белгородский государственный музей народной культуры	308002, г. Белгород, ул. Мичурина, 43	вторник, среда, пятница, суббота – 10:00 – 18:00 четверг – 10:00–20:00 понедельник – выходной	8 (4722) 31-10-16	http://бгмнк.рф/	bgmnc@mail.ru, bsmnc@mail.ru
5.	ГБУК Белгородский государственный литературный музей	308001, г. Белгород, ул. Преображенская, 38	понедельник – суббота – 09:00-18:00 воскресенье – выходной	8 (4722) 27-64- 23, 8 (4722) 27-39-44	http://literaturemuseum.ru	bel_bgilm@mail.ru

Приложение № 2
к административному
регламенту предоставления
государственной услуги
«Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии, проводимые
учреждениями культуры
Белгородской области» в
электронном виде»

Блок-схема предоставления государственной услуги

