



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20.09.2023 № 6

Великий Новгород

Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, мастер-классы, проводимые ГБУКИ «Государственный музей художественной культуры Новгородской земли»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства РФ от 11.04.2022 № 837-р «О Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан», постановлением Администрации Новгородской области от 11.07.2011 № 306 «Об утверждении порядков разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и проведения независимой экспертизы и экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг» министерство культуры Новгородской области

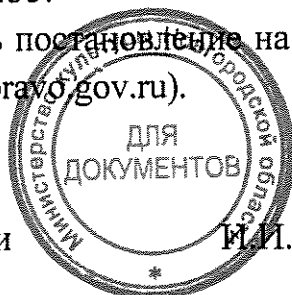
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению государственной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, мастер-классы, проводимые ГБУКИ «Государственный музей художественной культуры Новгородской земли».

2. Признать утратившим силу Административный регламент по предоставлению Государственным музеем художественной культуры Новгородской земли государственной услуги «Обеспечение доступа населения к культурным ценностям», утвержденный приказом комитета культуры Новгородской области от 20.06.2011 № 435.

3. Разместить постановление на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

Министр культуры
Новгородской области



И.И. Петрова

УТВЕРЖДЕН
постановлением министерства культуры
Новгородской области
от 20.09.2023 № 6

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению государственной услуги по записи на обзорные,
тематические и интерактивные экскурсии, мастер-классы, проводимые
ГБУКИ «Государственный музей художественной культуры
Новгородской земли»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

Настоящий Административный регламент определяет стандарт предоставления государственной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, мастер-классы, проводимые ГБУКИ «Государственный музей художественной культуры Новгородской земли» (далее Музей, государственная услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) министерства, а также его должностных лиц.

1.2. Круг заявителей

Заявителями (получателями) государственной услуги являются физические и юридические лица, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования и порядку предоставления государственной услуги

1.3.1. Информация по вопросам предоставления Музеем государственной услуги представляется:

при устном консультировании при личном приеме;

с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;

на информационных стендах, расположенных в помещениях Музея;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Музея: <http://www.artmusvn.ru> (далее сеть «Интернет»);

на информационном портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru> (далее Федеральный портал);

в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»: <https://uslugi.novreg.ru> (далее Региональный портал).

1.3.2. На информационных стендах Музея, официальном сайте Музея в сети «Интернет» размещается:

- полное наименование Музея;
- информация о месте нахождения, почтовом адресе, графике работы Музея;
- информация о номерах телефонов, по которым осуществляется информирование по вопросам предоставления государственной услуги;
- порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;
- регламент предоставления настоящей государственной услуги;
- форма заявления на предоставление государственной услуги;
- адрес официального сайта Музея, а также электронной почты и (или) формы обратной связи учреждения в сети «Интернет»;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и работников, предоставляющих государственную услугу.

1.3.3. На Федеральном портале и Региональном портале размещается следующая информация:

- справочная информация об учреждении;
- круг заявителей (получателей);
- порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;
- форма заявления на предоставление государственной услуги;
- срок предоставления государственной услуги;
- результаты предоставления государственной услуги, порядок и способы предоставления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;
- сведения о наличии либо отсутствии платы за предоставление государственной услуги;
- информация о праве заявителя (получателя) на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.4. Музей в установленном порядке обеспечивает размещение и актуализацию информации, указанной в пунктах 1.3.2, 1.3.3 настоящего Административного регламента.

1.3.5. Посредством телефонной связи предоставляется следующая информация:

- о месте нахождения и графике работы Музея;

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- об адресах официального сайта Музея, а также электронной почты.

1.3.6. Консультирование посредством телефонной связи осуществляется по контактными телефонам, указанным на сайте Музея в сети «Интернет». Звонки по указанным телефонам принимаются в соответствии с режимом работы Музея. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо Музея должно представиться, назвать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить суть вопроса. Самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный заявителем вопрос, относящийся к предоставляемой учреждением государственной услуге. При невозможности дать исчерпывающий ответ - сообщить заявителю контактные данные иного должностного лица, которое может дать необходимый ответ на поставленный заявителем вопрос. Продолжительность устного консультирования по телефону не должна превышать 15 (пятнадцать) минут.

Информирование о процедуре предоставления государственной услуги производится специалистами Музея бесплатно.

1.3.7. В случае поступления письменного обращения ответ направляется заявителю в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

1.3.8. Личные обращения заявителей осуществляются посредством обращения лица по местонахождению Музея. Время ожидания заявителем приема должностным лицом не должно превышать 15 минут с момента обращения лица.

1.3.9. Музей обязан обеспечить круглосуточную работу официального сайта в сети «Интернет». Допускается приостановление работы сайта при возникновении форс-мажорных обстоятельств (возникновение обстоятельств непреодолимой силы и наступление обстоятельств, независимых от деятельности Музея, по причине проведения ремонтных работ и обслуживания операторами связи и иными службами систем коммутации и технического оборудования, в случае реконструкции сайтов в сети «Интернет»).

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, мастер-классы, проводимые ГБУКИ «Государственный музей художественной культуры Новгородской земли».

2.2. Наименование организации, непосредственно предоставляющей государственную услугу

2.2.1. Непосредственное предоставление государственной услуги осуществляется ГБУКИ «Государственный музей художественной культуры Новгородской земли».

2.2.2. При предоставлении государственной услуги Музей не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ).

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

2.3.1. Результатом предоставления государственной услуги является:

предоставление государственной услуги: осуществление записи на экскурсии, мастер-классы, проводимые Музеем, в том числе в электронной форме; отказ в предоставлении государственной услуги.

2.3.2. Результатом предоставления государственной услуги заявителю (получателю) может являться запись на следующие формы музейного обслуживания:

осмотр экспозиций и выставок 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.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

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

В зависимости от пожеланий заявителей (получателей) и режима работы Музея, государственная услуга может быть предоставлена как согласование с должностным лицом Музея, либо согласно срокам, указанным в соответствующем договоре на оказание услуг.

В отдельных случаях (проведение дополнительных, специальных или иных мероприятий) допускается предоставление государственной услуги вне установленного режима работы Музея.

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, мастер-классы, проводимые Музеем, осуществляется в срок, не превышающий 15 календарных дней со дня получения заявления.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте Музея в сети «Интернет», на Федеральном портале и Региональном портале.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

Предоставление государственной услуги не требует от заявителей (получателей) услуги документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

2.7.1. С целью записи на экскурсии, мастер-классы, проводимые Музеем, заявитель предоставляет заявление, которое должно содержать:

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя (получателя);

почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ - для физических лиц;

полное наименование, с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), и должности руководителя, адреса места нахождения - для юридических лиц;

перечень обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, мастер-классов на которые заявитель желает записаться;

дата и время проведения обзорной, тематической и интерактивной экскурсии, мастер-класса, на которые заявитель желает записаться;

форма проведения мероприятия (групповое или индивидуальное) с указанием количества человек;

способ информирования (получения информации) о результате предоставления государственной услуги: почтовое сообщение, сообщение по электронной почте, по телефону, факсимильной связью, сообщение, выданное на руки заявителю под роспись, в электронном виде через Федеральный портал и Региональный Портал.

2.7.2. Заявление может быть подано как при личном обращении в Музей, так и направлено почтовой, факсимильной связью или

по электронной почте, а так же в электронной форме с использованием Федерального портала и Регионального портала.

2.7.3. Заявление должно быть написано на русском языке. В тексте заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур, содержания оскорблений в любой форме, а также вопросов не по существу предоставления государственной услуги.

2.7.4 Заявитель государственной услуги, подписав заявление, соглашается и предоставляет право работникам Музея на обработку предоставленных в заявлении персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.7.5. Рекомендуемая форма заявления размещена в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами и для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

Предоставление иных документов для получения услуги не предусмотрено.

2.9. Указание на запрет требовать от заявителя

Музей не вправе требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации,

предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ;

представления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги.

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

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

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый получателем услуги день и час экскурсионного посещения музея;

отсутствие экскурсий, мастер-классов, запрашиваемой тематики или невозможность проведения экскурсии в запрашиваемый заявителем период.

В случае личного обращения:

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

2.12. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления в предоставлении государственной услуги

Оснований для приостановления в предоставлении государственной услуги не предусмотрено.

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

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления настоящей государственной услуги, не предусмотрены.

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

Государственная услуга оказывается бесплатно.

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

Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не взимается в связи с отсутствием таких услуг.

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

2.16.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата услуги не должен превышать 15 минут.

2.16.2. В остальных случаях срок ожидания ограничивается возможностью коммуникационных сетей и используемых заявителем (получателем) оборудования и аппаратов.

2.17. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

2.17.1. Заявление о предоставлении государственной услуги, в том числе поступившее в электронной форме с использованием Федерального портала, Регионального портала, регистрируется в день обращения на Федеральный или Региональный порталы.

2.17.2. Заявление о предоставлении государственной услуги, поступившее в Музей почтовой, факсимильной связью или по электронной почте, регистрируется в день поступления заявления в Музей.

2.18. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о

предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.18.1. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами и заполнения документов, оборудуются информационными стендами, стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бумагой и канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов.

2.18.2. В местах для заполнения документов должен обеспечиваться доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление государственной услуги.

2.18.3. Места для ожидания должны иметь условия, удобные для заявителей (получателей) и оптимальные для работы работников Музея. Места ожидания оборудуются стульями либо скамьями (банкетками). Количество мест для ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.18.4. Прием заявителей (получателей) осуществляется в служебных кабинетах работников Музея. Кабинеты, предназначенные для приема заявителей, должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета. Места приема оборудуются стульями.

2.18.5. Каждое рабочее место специалистов, предоставляющих государственную услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым базам данных, печатающим устройством, бумагой, расходными материалами, канцелярскими товарами в количестве, достаточном для предоставления государственной услуги.

2.18.6. По размерам и состоянию помещения Музея должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, охраны труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставления государственной услуги. Помещения Музея должны быть оснащены всей необходимой и обязательной системой указателей и знаковой навигации.

2.18.7. Вход в здание Музея должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы;
- телефонный номер.

2.18.8. В целях организации беспрепятственного доступа к месту предоставления государственной услуги создаются условия для прохода инвалидов и маломобильных групп населения.

Инвалидам в целях обеспечения доступности государственной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими государственной услуги наравне с другими лицами. Вход в здание оборудуется пандусом. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны иметь расширенные проходы, позволяющие обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению и сопровождению.

2.18.9. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Конструкция информационных стендов должна позволять обеспечить равный доступ гражданам всех категорий к размещенной на ней информации. Размеры, цвета и оформление информационных стендов должны быть эргономичными и удобными для восприятия.

Размещаемая на информационных стендах информация, связанная с вопросами предоставления государственной услуги, должна быть достаточной и исчерпывающей для получения государственной услуги и соответствовать требованиям настоящего Административного регламента, а также достоверной и актуальной, иметь аккуратное оформление, доступное для прочтения гражданами всех категорий.

2.18.10. Информация на официальном сайте Музея в сети «Интернет», необходимая для предоставления государственной услуги, должна быть доступна путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта. Количество таких переходов (по кратчайшей последовательности) должно быть не более 5. Требование действует с момента установки Интернет-соединения с адресом официального сайта Музея.

2.19. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами Музея при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

2.19.1. Показатели доступности государственной услуги:

возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме (доступность информации об услуге);

возможность получения информации о порядке и ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

возможность выбора способа обращения за предоставлением государственной услуги (лично, посредством Федерального портала, Регионального портала);

транспортная доступность к месту предоставления государственной услуги, в том числе для лиц с ограниченными физическими возможностями;

2.19.2. Показатели доступности государственной услуги:

соответствие предоставляемой государственной услуги требованиям настоящего Административного регламента;

соблюдение сроков предоставления государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей (получателей) по результатам предоставления государственной услуги.

2.20. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в МФЦ и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Иные требования к предоставлению услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий)

3.1.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующую административную процедуру – запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, мастер-классы, проводимые Музеем.

3.1.2. Административные процедуры, необходимые для предоставления государственной услуги, выполняются в следующей последовательности:

Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги;

Принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги, результат государственной услуги.

3.1.3. Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием Федерального портала, Регионального портала определен в настоящем разделе.

В электронной форме может осуществляться предоставление документов и выдача результата государственной услуги.

3.1.4. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах не предусмотрено.

3.2. Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги

Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления о предоставлении государственной услуги:

на бумажном носителе непосредственно в Музей;

через операторов почтовой связи общего пользования заказным письмом с уведомлением о вручении;

в электронной форме с использованием Федерального портала, Регионального портала, посредством электронной почты.

При личной форме подачи заявления его подача осуществляется в порядке общей очереди в часы работы Музея.

При личной форме подачи заявитель представляет заявление по форме в соответствии с Приложением № 1 к настоящему Административному регламенту на бумажном носителе.

Заявление о предоставлении государственной услуги может быть оформлено заявителем в ходе приема, либо оформлено заранее.

По просьбе обратившегося лица заявление может быть оформлено должностным лицом Музея, ответственным за предоставление государственной услуги, с использованием программных средств. В этом случае заявитель собственноручно вписывает в заявление свои фамилию, имя и отчество, ставит дату и подпись.

Уведомление о приеме обращения направляется заявителю не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления обращения, способом, который использовал (указал) заявитель при заочном обращении.

Ответственным за исполнение административной процедуры является должностное лицо Музея, ответственное за предоставление государственной услуги.

В случае подачи заявления в электронном виде через личный кабинет Федерального портала, Регионального портала заявление заполняется в электронном виде согласно представленной на порталах электронной форме.

Дополнительная подача заявления в иной форме не требуется.

Заявление может быть подано заявителем не позднее чем за 15 рабочих дней до проведения обзорной, тематической и интерактивной экскурсии, мастер-класса.

В случае поступления письменного обращения заявителя о предоставлении услуги либо поступления заявления в электронном виде, либо по почте, а также через Федеральный портал или Региональный портал должностное лицо Музея, ответственное за предоставление государственной услуги:

регистрирует письменное обращение заявителя в журнале регистрации заявлений с присвоением заявлению регистрационного номера;

Прием, обработка и регистрация обращений, необходимых для предоставления государственной услуги осуществляется не более 3 минут.

Критерием принятия решения для административной процедуры является обращение заявителя.

Результатом исполнения административной процедуры является создание электронной карточки обращения и передача обращения на рассмотрение должностному лицу, ответственному за подготовку информации.

Срок выполнения административной процедуры – не более 5 минут с момента поступления обращения.

Способ фиксации результата административной процедуры – запись на электронном носителе информации.

3.3. Принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги, результат государственной услуги

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений от специалиста, ответственного за прием и регистрацию обращений, специалисту ответственному за предоставление государственной услуги.

После передачи обращения специалист, ответственный за предоставление государственной услуги:

рассматривает письменное обращение заявителя, определяя информацию, необходимую для подготовки ответа;

осуществляет запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, мастер-классы, проводимые Музеем;

осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителем форме, в котором содержится информация о записи заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, мастер-классы, проводимые Музеем;

в случаях, предусмотренных пунктом 2.11. настоящего административного регламента, готовит ответ об отказе в предоставлении государственной услуги;

подписывает ответ у руководителя Музея;

направляет ответ заявителю в виде почтового сообщения, сообщения по электронной почте, по телефону, факсимильной связью, на руки заявителю под роспись. В электронном виде через Федеральный портал, Региональный Портал направляет в адрес заявителя информационное письмо о результатах рассмотрения обращения о предоставлении государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – не более 15 рабочих дней со дня регистрации факта приема заявления в журнале регистрации заявлений.

Критерием принятия решения для административной процедуры является поступление обращения.

Результатом исполнения административной процедуры является запись заявителя на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию, мастер-класс,

проводимые Музеем, либо отказ в предоставлении государственной услуги по основаниям, предусмотренным разделом 2.11. настоящего административного регламента.

Способ фиксации результата административной процедуры – запись на электронном носителе информации.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги, за соблюдением должностными лицами Музея, участвующими в предоставлении государственной услуги, положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем Музея или лицом, его замещающим.

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

В рамках предоставления государственной услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги. Руководитель Музея осуществляет выборочные проверки полноты и качества предоставления услуги. Периодичность проверок устанавливается на основании приказа руководителя Музея.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании ежегодных планов работы) и внеплановыми. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

При осуществлении контроля руководитель Музея проверяет:

соблюдение сроков осуществления административной процедуры;

соблюдение последовательности действий в рамках административной процедуры;

качество выполнения административной процедуры. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, положений настоящего административного регламента и других нормативных правовых актов, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

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

4.3.1. Руководитель Музея и специалисты Музея, непосредственно предоставляющие государственную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема заявления, соответствие результатов рассмотрения заявления требованиям законодательства, принятию мер по проверке представленного заявления, соблюдение сроков и порядка предоставления услуги, за соблюдение сроков и порядка выдачи документов.

4.3.2. Персональная ответственность руководителя учреждения и специалистов учреждения закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Порядок привлечения к ответственности должностных лиц и специалистов Музея, предоставляющих государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

В случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Граждане, их объединения и организации, в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления государственной услуги или ненадлежащего исполнения административного регламента, вправе обратиться с жалобой в Музей или министерство.

Контроль за предоставлением государственной услуги также может осуществляться гражданами, их объединениями и организациями путем направления в министерство предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Музея, его должностных лиц

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги (далее жалоба)

Заявитель, права и законные интересы которого нарушены сотрудниками Музея (в том числе в случае ненадлежащего исполнения ими обязанностей при

предоставлении государственной услуги) имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Органы государственной власти, организации уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Заявитель может обжаловать действия (бездействие), а также решения, принятые (осуществляется) в ходе предоставления государственной услуги:

жалоба на решения и действия (бездействие) специалистов Музея подается руководителю Музея (либо лицу, исполняющему обязанности руководителя);

жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя Музея подается министру культуры Новгородской области (либо лицу, исполняющему обязанности министра культуры Новгородской области).

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы в том числе с использованием официального сайта Музея в сети «Интернет»

Музей обеспечивает

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Музея, его должностных лиц либо сотрудников посредством размещения информации на стенде Музея, официальном сайте Музея в сети «Интернет», Федеральном портале, Региональном портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Музея, его должностных лиц либо сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Музея, а также его должностных лиц

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Музея, его должностных лиц либо сотрудников осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на Федеральном портале, Региональном портале.

5.5. Подача жалобы

5.5.1. Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренным статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ.

5.5.2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим услугу, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на предоставление услуги, нарушение порядка предоставления

которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат предоставления указанной услуги).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.5.3. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта министерства культуры Новгородской области, на сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

электронной почты учреждения, указанной на сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

электронной почты министерства культуры Новгородской области, указанной на сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

Единого портала либо Регионального портала.

5.5.4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5.5. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность представителя заявителя, не требуется.

5.5.6. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо государственного (муниципального) служащего, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, сотрудника учреждения, предоставляющего государственную услугу либо государственного (муниципального) служащего, учреждения;

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

5.6. Рассмотрение жалобы

5.6.1. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее государственную услугу, или министерство подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего государственную услугу, или министерства в приеме документов заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6.2. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.01.2010 № 210-ФЗ учреждение, предоставляющее услугу, или министерство принимает одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6.3. 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.

5.6.4. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27.01.2010 № 210-ФЗ, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

5.6.5. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27.01.2010 № 210-ФЗ, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.6.6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб

в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27.01.2010 № 210-ФЗ, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.6.7. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются: наименование учреждения, предоставляющего услугу, или орган, ответственный за организацию контроля за предоставлением государственной услуги на территории Новгородской области, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице учреждения, предоставляющего услугу, служащих, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.6.8. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органа, предоставляющего услугу, служащих, а также членов их семей, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми им жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.6.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, наделенным полномочием по рассмотрению жалоб.

5.7. Обжалование решения по жалобе

5.7.1. Положения Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав заявителей при предоставлении услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия (бездействие) учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего услугу, либо служащих в судебном порядке.

5.7.2. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Приложение № 1
к Административному регламенту по предоставлению
государственной услуги по записи на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, мастер-классы, проводимые ГБУКИ
«Государственный музей художественной культуры Новгородской
земли», утвержденному постановлением министерства культуры
Новгородской области
от _____ № _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
по предоставлению государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, мастер-классы, проводимые ГБУКИ «Государственный
музей художественной культуры Новгородской земли»

Кому: _____
(указать должность руководителя)

От кого: _____
(указывается ИО Фамилия руководителя)

Адрес: _____
(указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического лица, указывается полностью, без сокращений)

Телефон / факс: _____
(указать местонахождение юридического лица, физического лица (фактический адрес))

e-mail: _____
(указать номер телефона\ факса, с указанием федерального кода)

_____ (указать адрес электронной почты)

Прошу Вас записать на экскурсию/мастер-класс (нужное подчеркнуть):

_____ (указать соответствующее мероприятие,
выбранное в соответствии с формой музейного обслуживания)

группу (индивидуальное посещение) в составе: _____ человек, запланированную к проведению в _____ часов « _____ » _____ 20__ года.

О принятом в отношении настоящей заявки решении прошу сообщить мне (нужное подчеркнуть): почтовым сообщением, сообщением по электронной почте, по телефону, факсимильной связью.

Подпись заявителя (получателя):

_____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

« _____ » _____ 20__ г.

Приложение № 2
к Административному регламенту по предоставлению
государственной услуги по записи на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, мастер-классы, проводимые ГБУКИ
«Государственный музей художественной культуры Новгородской
земли», утвержденному постановлением министерства культуры
Новгородской области
от _____ № _____

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА

**жалобы на действия (бездействие) и (или) решение должностных лиц,
осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги**

Кому: _____
(должность, ФИО министра/ руководителя учреждения)

От кого: _____
(указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического лица, указывается
полностью, без сокращений)

Адрес: _____
(указать местонахождение юридического лица, физического лица (фактический адрес))

Телефон / факс: _____
(указать номер телефона \ факса, с указанием федерального кода)

e-mail: _____
(указать адрес электронной почты)

ЖАЛОБА

на действие (бездействие) и (или) решение должностного лица

_____ (указывается наименование подразделения, действия (бездействия) и (или) решение должностного лица, которого обжалуются)

В тексте жалобы должна быть указаны следующие сведения:
основание жалобы (указываются действия (бездействия) и (или) решения, которое
обжалуется, когда и кем оно совершалось (должность, фамилия, имя, отчество
должностного лица);
факты и обстоятельства, свидетельствующие о незаконности или необоснованности
действия (бездействия) и (или) решения;
документы, которыми подтверждаются факты, изложенные в основании жалобы
(прилагаются к жалобе);
изложение требования (ий).

Подпись заявителя:

_____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

« ___ » _____ 20__ г.

Приложение № 3
к Административному регламенту по предоставлению
государственной услуги по записи на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, мастер-классы, проводимые ГБУКИ
«Государственный музей художественной культуры Новгородской
земли», утвержденному постановлением министерства культуры
Новгородской области
от _____ № _____

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ОТВЕТА НА ЖАЛОБУ

Бланк органа (учреждения),
отвечающего на жалобу

на № _____ № _____ от _____

_____ (указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического лица, указывается полностью, без сокращений)

_____ (указать местонахождение юридического лица, физического лица (фактический адрес))

Ответ на жалобу _____

Рассмотрев Вашу жалобу от _____ на _____ (решение, действия (бездействие))

_____ (должностного лица)

сообщаем следующее:

_____ (кратко излагается содержание жалобы)

_____ (излагаются обстоятельства, установленные при рассмотрении жалобы, с указанием положений законодательных и нормативных правовых актов, регламентирующих данный вид деятельности)

На основании изложенного _____ (излагается принятое по жалобе решение, а также

_____ сведения о сроках и порядке его обжалования)

_____ (должность должностного лица)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)