

Административный регламент предоставления государственной услуги

**по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии,
проводимые Государственным автономным учреждением культуры
Московской области «Серпуховский историко-художественный музей»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Московской области «Серпуховский историко-художественный музей» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) государственного учреждения культуры Московской области «Серпуховский историко-художественный музей» (далее – Музей) при выполнении указанной государственной услуги.

1.2. 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 по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем.

1.3. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется с использованием средств телефонной связи, путем размещения информации на сайте Музея в сети Интернет.

Местонахождение и почтовый адрес Музея: 142206, Московская область, г.Серпухов, ул.Чехова, д.87.

График предоставления услуги:

ежедневно с 10.00 до 16.30

Информация о предоставлении государственной услуги находится на сайте www.serpuhov-museum.ru, а также размещена на стенде в кассе музея.

официальный сайт музея - www.serpuhov-museum.ru

Адрес электронной почты Музея: sihm@mail.ru .

Портал государственных услуг Московской области www.pgu.mosreg.ru (далее – Портал).

Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются по телефонам: 8 (4967)35-26-70 или по электронной почте в течение рабочего дня.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения работник Музея, ответственный за предоставление государственной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по вопросам предоставления государственной услуги.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Полное наименование государственной услуги - запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Московской области «Серпуховский историко-художественный музей».

Сокращенное наименование государственной услуги – запись на экскурсию.

Ответственными лицами за предоставление государственной услуги являются организатор экскурсий и секретарь Музея.

2.2. Государственная услуга предоставляется государственным учреждением культуры Московской области «Серпуховский историко-художественный музей» в соответствии с пунктом 41 Перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729 - р.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является:

- 1) регистрация обращения заявителя в Журнале регистрации заявок на проведение экскурсий и внесение заявки в График проведения экскурсий;
- 2) мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

2.4. Срок регистрации обращения заявителя (заявки) о предоставлении государственной услуги:

Регистрации подлежат: телефонные звонки заявителей, обращения в ходе личного приема, письменные обращения заявителей, обращения по электронной почте, заявки, оставленные на сайте музея на странице "Заказ экскурсии"

В ходе личного приема или по телефону заявки регистрируются в момент обращения.

Письменные обращения, обращения по электронной почте или через Портал, заявки, поданные через официальный сайт музея, регистрируется на дату поступления заявки в Музей в течение 1 (одного) рабочего дня.

2.5. Срок предоставления государственной услуги:

- 1) рассмотрение заявки, поданной по телефону или в ходе личного приема, осуществляется в момент поступления обращения.
- 2) рассмотрение заявки, поданной по электронным средствам связи или в электронном виде и информация о результате рассмотрения заявки сообщается заявителю в течение 1 (одного) рабочего дня с момента регистрации заявки.
- 3) при письменном обращении заявителя письмо в ответ на запрос направляется на почтовый адрес заявителя в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации обращения. С согласия заявителя, ответ может быть дан устно по телефону или при наличии на адрес его электронной почты.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги:

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» №168 от 30.07.10);

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета» № 165 от 29.07.06);
- Закон Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" («Российская газета» №89 от 12.05.93);
- Закон Российской Федерации от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» («Российская газета» №104 от 04.06.1996)
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета» №93 от 29.04.2011);
- Закон Московской области от 13.07.2007 № 113/2007-03 «О музеях в Московской области» ("Ежедневные Новости. Подмосковье", N131 от 24.07.2007);
- Постановление Правительства Московской области от 25.04.2011 №365/15 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг центральными исполнительными органами государственной власти Московской области, государственными органами Московской области» ("Ежедневные Новости. Подмосковье", N77, 05.05.2011);
- Устав Музея.

2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

Заявителю, претендующему на получение данной государственной услуги, необходимо обратиться в Музей устно по телефону или в ходе личного приема, в письменном виде (по почте или средствами электронной связи), в электронном виде (оставить заявку на официальном сайте музея)

Письменное обращение заявителя с просьбой о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в обязательном порядке должно содержать наименование юридического лица или фамилию, имя, отчество (последнее при его наличии) заявителя, почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен быть отправлен ответ, а также желаемую дату и время проведения экскурсии.

При наличии у заявителя права на льготное посещение Музея, обращение должно содержать соответствующую информацию.

2.8. Перечень оснований для отказа заявителю в приеме заявки:

- 1) при обращении в ходе личного приема или по телефону заявитель отказывается назвать свои полные фамилию и имя (наименование организации), почтовый адрес, контактный телефон.
- 2) в письменном обращении не указаны фамилия заявителя (наименование организации), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 3) если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.9. Перечень оснований для отказа заявителю в предоставлении государственной услуги:

- 1) несоответствие обращения содержанию государственной услуги;
- 2) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 3) запрашиваемая информация не связана с деятельностью Музея по оказанию государственной услуги;
- 4) в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- 5) если у Музея нет свободного места в Графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения Музея;
- 6) если вследствие непреодолимой силы провести экскурсию (на которую подана заявка) в заранее забронированный день и час не представляется возможным.

2.10. Предоставление государственной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявки (в ходе личного приема, по телефону) о предоставлении государственной услуги и при получении государственной услуги не должен превышать 20 (двадцати) минут.

2.12. Требования к месту предоставления государственной услуги.

1) в Музее для предоставления государственной услуги должны быть подготовлены и оформлены:

- помещения (места) для приема заявителей, которые оборудуются информационной табличкой с указанием: фамилии, имени, отчества и должности работника, ответственного за предоставление государственной услуги;

- помещения (места) для ожидания, информирования заявителей, заполнения необходимых документов.

2) помещение, выделенное для предоставления государственной услуги, должно быть оборудовано стульями, столами, обеспечено канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений. Данное помещение соответствует условиям, комфортным для заявителей.

2.13. Показателем доступности и качества государственной услуги является полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о начале и месте проведения экскурсий.

3. Административные процедуры

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1. Прием обращения заявителя о предоставлении государственной услуги осуществляется в электронном виде, по телефону и в ходе личного приема организатором экскурсий, а заявок поступивших в письменном виде или по

электронной связи - секретарем Музея, уполномоченным на прием, регистрацию и отправление корреспонденции;

3.2. После поступления обращения заявителя о предоставлении государственной услуги секретарь Музея передает Заявки, поступившие в Музей по средствам электронной связи, и письменные обращения организатору экскурсий для обработки и подготовки ответа;

3.3. Организатор экскурсий, осуществляющий предоставление государственной услуги, рассматривает и изучает обращение на предмет соответствия условиям предоставления государственной услуги;

3.4. В случае, если обращение заявителя соответствует условиям и требованиям по предоставлению государственной услуги, организатор экскурсий вносит запись о желании заявителя посетить экскурсию в Журнал регистрации обращений заявителей с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии).

3.4.1. После регистрации заявки организатор экскурсий информирует заявителя (по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи):

- о принятии заявки на запись на экскурсию;
- о времени и месте начала экскурсии;
- о льготах на оплату экскурсии.

3.5. Организатор экскурсий после уведомления заявителя о регистрации его заявки в Журнале регистрации обращений заявителей вносит соответствующую запись в График проведения экскурсий.

3.6. В случае если провести экскурсию (на которую подана заявка) в заранее забронированный день и час не представляется возможным, организатор экскурсий должен известить об этом заявителя по телефону или электронной почте и предложить другую дату и время проведения экскурсии.

3.7. Если заявитель не может в назначенное время приехать на экскурсию, он должен известить об этом организатора экскурсий по телефону, лично, через Интернет не позднее, чем за 1 (один) день до назначенного времени начала экскурсии. Данное требование обусловлено тем, что несоблюдение Графика

проведения экскурсий порождает сбои в организации экскурсионного процесса в Музее в целом.

3.8. В случае если заявка не соответствует условиям и требованиям по предоставлению государственной услуги организатор экскурсий готовит ответ заявителю с мотивированным отказом в предоставлении государственной услуги.

Организатор экскурсий информирует заявителя (по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи) об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.9. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, заявителя информируют (по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи) об этом и предлагают уточнить и дополнить обращение.

3.10. Контрольные точки процесса предоставления услуги в электронном виде:

3.10.1. обращение заявителя в Музей по электронной почте или через Портал; заявка, оставленная на официальном сайте музея

3.10.2. прием заявки секретарем Музея и передача заявки организатору экскурсий для обработки и подготовки ответа; информирование заявителя о приеме заявки (в течение 1 рабочего дня);

3.10.3. регистрация заявки организатором экскурсий в Журнале регистрации обращений заявителей (в течение 1 рабочего дня);

3.10.4. рассмотрение заявки организатором экскурсий (в течение 1 рабочего дня);

3.10.5. внесение заявки в График проведения экскурсий при наличии возможности принять экскурсию в указанный день и час и подготовка сообщения для заявителя о предоставлении услуги; подготовка сообщения заявителю о непредоставлении услуги в случае невозможности принять экскурсию в указанный день и час;

3.10.6. передача организатором экскурсий сообщения секретарю Музея для отправки заявителю (в течение 1 рабочего дня).

3.11. Блок-схема предоставления государственной услуги в электронном виде представлена в приложении № 1 к административному регламенту.

3.12. Государственная услуга считается предоставленной, если обращение заявителя включено в График проведения экскурсий на желаемый заявителем день и час.

4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента предоставления государственной услуги

4.1. Контроль над полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

4.2. Текущий контроль за исполнением организатором экскурсий и секретарем Музея положений настоящего административного регламента осуществляется заведующим экскурсионно-массовым отделом Музея.

4.3. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются директором Музея не чаще 1 (одного) раза в год. Внеплановые проверки проводятся специально созданной приказом директора Музея комиссией, состоящей из заместителя директора по научной работе, заведующим экскурсионно-массовым отделом и председателем профсоюзной организации, в случае получения письменного обращения (жалобы) на действия (бездействие) лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

4.4. По результатам проведенных проверок, при выявлении нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение лиц, ответственных за предоставление государственной услуги за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Музея, предоставляющего государственную услугу, а также лиц, ответственных за предоставление государственной услуги

5.1. Действия (бездействие) и (или) решения лиц Музея, предоставляющего государственную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и (или) юридическими лицами в досудебном порядке, в соответствии с настоящим административным регламентом или в судебном порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является немотивированный отказ Музея в предоставлении государственной услуги.

5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поданное заявителем в письменной форме предложение, заявление, жалоба, на действия (бездействие) и (или) решение лиц, ответственных за предоставление государственной услуги в Музей.

5.4. В письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование Музея, а также фамилия, имя, отчество (последнее - при его наличии) заявителя, полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления, жалобы, ставится личная подпись и дата.

5.5. Срок рассмотрения письменного обращения (жалобы) не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения (жалобы) в Музее.

5.6. В исключительных случаях директор Музея вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив заявителя, направившего жалобу, о продлении сроков ее рассмотрения.

5.7. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о проведении действий по оказанию государственной услуги заинтересованному лицу и применении мер ответственности к работнику Музея, допустившему нарушения в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего административного регламента, повлекшие за собой жалобу заинтересованного лица.

5.8. Жалоба (в письменном виде) на решения и действия (бездействие) работников Музея по исполнению настоящего административного

регламента может быть подана в Министерство культуры Московской области.

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

5.10. Обращения заинтересованных лиц считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращениях вопросов.