

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления государственной услуги «Обеспечение доступа населения (в том числе льготных категорий) к музейным предметам и музейным коллекциям» в государственном бюджетном учреждении культуры Ростовской области «Азовский историко-археологический и палеонтологический музей-заповедник»

I. Общие положения

Настоящий административный регламент предоставления государственной услуги по обеспечению доступа населения (в том числе льготных категорий) к музейным предметам и музейным коллекциям (далее – «регламент») в ГБУК РО «Азовский историко-археологический и палеонтологический музей-заповедник» (далее – «музей») разработан в целях повышения уровня качества и доступности предоставляемых услуг населению, создания комфортных условий для ее получения и оптимизации порядка предоставления услуги (далее – «услуга»).

1. Предмет регулирования административного регламента.

1.1. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении услуг населению, анализ основных показателей обслуживания населения, обеспечение функций публичного представления музейных предметов и музейных коллекций.

2. Круг заявителей

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

3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

Информирование о правилах предоставления государственной услуги музеем

3.1. Место нахождения: 346780, Ростовской обл., г. Азов, ул. Московская, 38/40

График работы: Вторник-воскресенье с 10.00 до 18.00 (без перерыва),

Продажа билетов осуществляется кассой с 10.00 до 17.30.

Понедельник – прием групп только с экскурсионным обслуживанием.

3.2. Справочные телефоны: телефон (86342) 44935; 40771

3.3. Адрес официального сайта:

www.азовский-музей.рф

www.muzejazov.ucoz.ru

www.museum.ru/M836

адрес электронной почты: muzey@aaanet.ru

3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги:

Заявители могут получать необходимую информацию о предоставлении государственной услуги посредством:

- электронного информирования: muzey@aaanet.ru,

- телефонной связи: (86342) 44935; 40771,

- письменного обращения,

- личного обращения,

- публикаций информации на сайте ГБУК РО «Азовский историко-археологический и палеонтологический музей-заповедник» www.азовский-музей.рф

При информировании заявителя по вопросам предоставления услуги в ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты музея подробно, доступно и в корректной форме дают разъяснения по вопросам, интересующим заявителя.

При обращении по телефону специалист музея:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает собеседнику представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

При затруднении сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован специалисту по требуемому профилю или заявителю сообщается телефонный номер, по которому он сможет получить необходимую информацию.

3.5. Порядок, форма и место размещения информации.

Размещение информации о правилах предоставления государственной услуги осуществляется на официальном сайте музея www.азовский-музей.рф.

На информационных стендах музея размещены следующие сведения:

- адрес, номер телефона, факса, адрес электронной почты музея,
- режим работы музея,
- прейскурант цен на услуги музея,
- перечень оказываемых платных услуг,
- перечень льготных категорий на посещение музея,
- правила поведения в музее,
- план эвакуации посетителей из экспозиции.

В рекламных раздаточных изданиях музея:

- адрес, номер телефона, факса, адрес электронной почты музея,
- режим работы музея.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

1. Наименование государственной услуги.

1.1. Государственная услуга «Обеспечение доступа населения (в том числе льготных категорий) к музейным предметам и музейным коллекциям», включающая в себя:

- предоставление заявителям доступа к экспозициям и выставкам музея,
- организацию экскурсионного и лекционного обслуживания заявителей,
- проведение массовых мероприятий.

2. Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего государственную услугу.

Государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области «Азовский историко-археологический и палеонтологический музей-заповедник».

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

3. Результат предоставления государственной услуги.

Конечными результатами предоставления государственной услуги являются:

- обеспечение заявителю публичного доступа к музейным предметам и коллекциям, к экспозиции, выставкам, массовым мероприятиям,
- получение заявителем информации научно-просветительного и образовательного характера,
- учет мнений потребителей по предоставлению услуги согласно книге обращений музея.

4. Срок предоставления государственной услуги.

Услуга предоставляется после оплаты входного билета, экскурсионной путевки в кассе музея или оплаты стоимости услуги по безналичному расчету, получения бесплатного входного билета при наличии льготы.

При этом заявитель имеет право на:

- самостоятельный осмотр экспозиции и (или) выставки без ограничения по времени, но в пределах режима работы музея;
- на экскурсионное обслуживание, при условии предварительной заявки (не позднее, чем за 2 рабочих дня) и оплаты данной услуги, до 1 часа 30 мин по экспозиции музея, до 45 мин на объектах музея.

Оказание государственной услуги может быть приостановлено при реэкспозиции залов согласно планам выставочной и хозяйственной деятельности музея.

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

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

- Конституцией Российской Федерации, принятой 12.12.1993 г.,
- Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006 г.,
- Федеральным законом от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»,
- Федеральным законом от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-ФЗ «О защите прав потребителей»,
- Федеральным законом от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»,
- Законом Российской Федерации от 15.01.1993 г. № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»,
- Указом правительства Российской Федерации от 05.05.1992 г. № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»,
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.98 г. № 179 «Об утверждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о Лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»,
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 г. № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими 18 лет»,
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.12.2009 г. № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в Музеях Российской Федерации»,
- Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 г. № 736),
- «Основными направлениями государственной политики по развитию сферы культуры и массовых коммуникаций в Российской Федерации до 2015 года и планом действий по их реализации» (согласовано Правительством Российской Федерации от 01.06.2006 г., № МФ-П44-2462),
- Областным законом «О культуре» от 22.10.2004 г. № 177-ЗС,
- Постановлением Правительства Ростовской области от 08.08.2012 № 732 «Об утверждении Порядка формирования и ведения Реестра государственных услуг Ростовской области»,
- Постановление Правительства Ростовской области от 18.11.2011 № 150 «Об утверждении реестра государственных услуг Ростовской области»,

- Постановление Правительства Ростовской области от 10.02.2012 г. № 97 «О внесении изменений в постановление Правительства Ростовской области от 15.12.2011 № 240 «О порядке организации и обеспечения отдыха и оздоровления детей»,

- Уставом ГБУК РО «Азовский историко-археологический и палеонтологический музей-заповедник»;

- Прейскурантом цен на платные услуги ГБУК РО «Азовский историко-археологический и палеонтологический музей-заповедник»;

- Нормативно-правовыми актами музея.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их представления.

6.1. Право пользования услугами музея наступает с момента получения входного билета на посещение музея. Предоставление специальных документов для получения услуги не предусмотрено, за исключением обладания заявителем льготным статусом, подтвержденным документом, в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Льготные категории на бесплатное посещение музея:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы,

- студенты образовательных учреждений Высшего профессионального образования очной формы обучения,

- сотрудники государственных и муниципальных музеев России,

- дети до 3-х лет,

- дети до 18 лет (в последнее воскресенье каждого месяца),

- члены многодетных семей (в последнее воскресенье месяца).

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

- гражданами, удостоенными званий Герой Советского Союза, Герой Российской Федерации, полный кавалер ордена Славы, документ, удостоверяющий статус Героя или полного кавалера ордена Славы,

- студентами образовательных учреждений Высшего профессионального образования очной формы обучения, студенческий билет образовательного учреждения Высшего профессионального образования или зачетная книжка студента. При коллективном посещении музея данной категорией – письмо образовательного учреждения Высшего профессионального образования на имя директора музея с заверением подписью руководителя и печатью образовательного учреждения Высшего профессионального образования, список студентов с указанием фамилии, имени, отчества студентов с заверением подписью руководителя и печатью образовательного учреждения Высшего профессионального образования,

- сотрудниками государственных и муниципальных музеев России, служебное удостоверение сотрудника музея,

- родителями или сопровождающими детей до 3-х лет, свидетельство о рождении,

- детьми до 18 лет в зависимости от возраста, свидетельство о рождении, паспорт или универсальная электронная карта. При коллективном посещении музея данной категорией, письмо образовательного учреждения на имя директора музея с заверением подписью директора образовательного учреждения и печатью, список с указанием фамилии, имени, отчества детей с заверением подписью директора и печатью образовательного учреждения,

- членами многодетных семей, справка о получении льгот как многодетной семьи или удостоверение многодетной семьи.

6.4. Музей с учетом финансовых, организационных и материально-технических возможностей, оставляет за собой право предоставления льгот на платное посещение музея для следующих категорий:

- дошкольники,
- солдаты, сержанты и старшины Российской армии, проходящие военную службу по призыву,
- участники и инвалиды ВОВ,
- неработающие инвалиды I и II гр.,
- воины-интернационалисты и участники боевых действий,
- престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах,
- пенсионеры.

6.5. Основанием для предоставления льгот данным категориям граждан, в соответствии с решением, принятым музеем, является предъявление следующих документов:

- для дошкольников, свидетельство о рождении. При коллективном посещении музея данной категорией, письмо дошкольного образовательного учреждения на имя директора музея с заверением подписью руководителя дошкольного образовательного учреждения и печатью, список с указанием фамилии, имени, отчества ребенка, заверенный подписью руководителя и печатью дошкольного образовательного учреждения;
- для солдат, сержантов и старшин Российской армии, проходящих военную службу по призыву, военный билет с записью, подтверждающей прохождение службы по призыву. При коллективном посещении музея данной категорией, письмо командования части на имя директора музея с заверением подписью командира части и печатью, список с указанием фамилии, имени, отчества солдат, сержантов и старшин с заверением подписью командира части и печатью части;
- для участников и инвалидов ВОВ, удостоверение участника или инвалида ВОВ;
- для неработающих инвалидов I и II гр., удостоверение инвалида;
- для воинов-интернационалистов и участников боевых действий, удостоверение участника боевых действий;
- для престарелых граждан, находящихся в домах-интернатах, пенсионное удостоверение;
- для пенсионеров, пенсионное удостоверение.

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

Отказ в приеме документов заявитель может получить только в том случае, если документы не соответствуют действующему законодательству и нормативно-правовым актам.

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

8.1. Услуга может быть приостановлена в случае:

- отсутствия в полном объеме необходимых подтверждающих документов для предоставления льготы на получение услуги;
- отсутствия предварительной заявки (не позднее чем за 2 рабочих дня) на услугу (экскурсионное обслуживание) при массовом посещении музея;
- отсутствие физической возможности музея на предоставление услуги (экскурсионное обслуживание) при массовом посещении музея;
- непредвиденных ситуаций (прорыв канализации, отсутствие электроэнергии, воды, отопления);
- нарушения заявителем правил поведения в музее.

8.2. В предоставлении услуги может быть отказано в случае:

- несоответствия заявки на услугу профилю музея и перечню, имеющихся в наличии экспозиций и выставок;
- нарушения заявителем правил поведения в музее.

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

Других услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги нет.

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

С заявителя перед оказанием услуги взимается плата за входной билет в соответствии с утвержденным прейскурантом на услуги. А также плата за экскурсионное обслуживание или организацию лекции, если заявитель нуждается в этом.

11. 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.

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

11.2. Расчет платы утверждается приказом директора музея на основании предельных цен на оказание услуг, относящихся к основным видам деятельности музея и производится на основании расчетно-аналитической методики. Рассчитанные предельные цены согласованы с Министерством культуры Ростовской области.

12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

Ожидание заявителем приема запроса на предоставление услуги не превышает 15 минут.

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

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

13.2. О телефонном запросе, принявший сотрудник, сообщает ответственному специалисту в устной форме.

14. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг.

14.1. К зданию музея обеспечен свободный и удобный подход для посетителей и подъезд для транспорта.

14.2. Музей оснащен информационными вывесками и сенсорным киоском с указанием наименования музея и режимом его работы. В холле музея находится план расположения экспозиционных залов, в залах - указатели для передвижения по экспозиции

14.3. Здание музея включает в себя: выставочные и экспозиционные залы, кабинеты сотрудников, кассы музея, гардероб, санитарные комнаты и служебные помещения.

14.4. Помещения, предназначенные для предоставления услуги, соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры, нормам охраны труда, обеспечиваются всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, системами охранно-пожарной и тревожной сигнализаций, камерами видеонаблюдения, обеспечены запасными (эвакуационными) выходами.

14.5. Кассы музея работают с 10.00 часов в течение времени работы музея без перерыва на обед, продажа билетов прекращается за 30 мин до окончания работы музея.

15. Показатели доступности и качества государственной услуги.

15.1 Государственная услуга является доступной для всех российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, без предоставления каких либо документов (при отсутствии права на льготы).

15.2 Показателем качества государственной услуги является отсутствие жалоб на действия или бездействие сотрудников музея и степень соответствия полученной услуги запросу заявителя.

15.3. При предоставлении услуги заявитель взаимодействует с кассиром музея во время приобретения билета и получения устной справочной информации (3-5 мин), с музейными смотрителями при проверке билета и необходимости уточнения или получения дополнительной справочной информации (от 1 до 5 мин). При экскурсионном обслуживании заявитель, после оплаты услуги, взаимодействует непосредственно с экскурсоводом (до 1 часа 30 мин по экспозиции музея, до 45 мин на его объектах). При грубом нарушении правил поведения в музее с заявителем вступает во взаимодействие сотрудник службы охраны музея.

15.4. Получение информации о ходе предоставления услуги можно осуществить посредством:

- интернета на сайте музея: www.азовский-музей.рф.,
- телефонной связи,
- личного обращения к сотрудникам музея,
- при письменном обращении.

16. Иные требования

16.1. Музей предоставляет государственную услугу в электронном виде:

- на сайте музея: www.азовский-музей.рф, знакомя с выставками, экспозициями, экспонатами и коллекциями музейного собрания;
- в залах музея с использованием сенсорных киосков, DVD-проигрывателей, знакомя с тематикой зала и публикуя, предметы из коллекций, не представленные в экспозиции.

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

1. Исчерпывающий перечень административных процедур.

1.1. Обращение заявителя за предоставлением государственной услуги.

1.2. Подача заявки на получение государственной услуги.

1.3. Приобретение (или получение) билета (или соответствующей документации при безналичном расчете) на предоставление государственной услуги.

1.4. Предоставление государственной услуги.

Перечень и последовательность действий при предоставлении государственной услуги отражает блок-схема, предусмотренная приложением № 1 к настоящему административному регламенту.

1. Описание административных процедур

2.1. Обращение заявителя за предоставлением государственной услуги.

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

2.1.1 Обращение содержит суть заявки, дату или предварительную дату и время получения услуги.

2.1.2. Обращение заявителя принимает кассир музея или сотрудник научно-методического отдела.

2.1.3. Заявитель может подать обращение:

- придя непосредственно в музей;

- сделав предварительную заявку по телефону;
- отправив обращение по электронной почте.

При этом заявитель получает в устной форме или по электронной почте справочную информацию о содержании услуги, прейскуранте цен на платные услуги музея, порядке предоставления льгот на бесплатное посещение музея отдельными лицами.

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

2.1.5. Результатом административной процедуры является ответ на обращение заявителя.

2.1.6. Обращение заявителей фиксируется только при предварительной заявке на экскурсионное обслуживание.

2.2.1. Юридическим фактом для начала административной процедуры, является подача заявки заявителем на получение государственной услуги.

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

2.2.3. Заявка может быть подана:

- придя непосредственно в музей;
- сделав предварительную заявку по телефону;
- отправив обращение по электронной почте.

Заявка должна содержать тему, точную дату, время, форму и количество заявителей, гарантийное письмо при безналичной оплате.

2.2.4. При этом заявитель получает в устной форме или по электронной почте справочную информацию о содержании услуги, прейскуранте цен на платные услуги музея, порядке предоставления льгот на бесплатное посещение музея отдельными лицами. Ожидание заявителем подтверждения о приеме заявки не может превышать 1 день.

2.2.5. Результатом административной процедуры является прием заявки.

2.2.6. Заявки в устной или письменной форме передаются в научно-методический отдел и в кассу музея.

2.3. Приобретение (или получение) билета на предоставление услуги.

2.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является приобретение (или получение) билета на предоставление услуг.

2.3.2. Заявитель приобретает (или получает) билет у ответственного специалиста музея – кассира.

2.3.3. Заявитель может приобрести билет только в кассе музея, оплатив его стоимость, или получить, предъявив согласно порядку предоставления льгот на посещение музея, все необходимые документы для подтверждения льготы. Ожидание заявителем билета в кассе не может превышать 15 мин.

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

2.3.5. Результатом административной процедуры является приобретение государственной услуги.

2.3.6. Результат продажи или выдачи билетов фиксируется в ежедневных кассовых отчетах.

2.4. Предоставление государственной услуги.

2.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является предъявление билета или экскурсионной путевки (при безналичной оплате) на предоставление государственной услуги ответственным сотрудникам музея для получения услуги.

2.4.2. Государственную услугу предоставляют ответственные специалисты музея: сотрудники научно-методического, научно-фондового отделов согласно утвержденных директором музея нормативов.

2.4.3. Содержание предоставления заявителю государственной услуги.

Заявитель по мере необходимости посещает гардероб, санитарные помещения музея. Заявитель взаимодействует со зрителем или сотрудником научно-методического или научно-фондового отделов для совершения действия с билетом в установленном порядке.

На основании билета или экскурсионной путевки (при безналичной оплате) заявитель может:

- самостоятельно осматривать экспозиционные залы музея без ограничения времени, но в пределах режима работы музея;
- пользоваться экскурсионным обслуживанием в течение до 1 часа 30 мин по экспозиции музея, до 45 мин по объектам музея или лекционным в течение от 45 мин. до 1 ч. 20 мин. Состав экскурсионной группы до 25 человек;
- посетить плановое мероприятие музея продолжительностью от 45 мин до 1 часа 30 мин.

Заявитель имеет возможность сделать запись в книге обращений музея.

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

2.4.5. Результатом административной процедуры является получение заявителем услуги.

2.4.6. Фиксация результата предоставления услуги производится на основании ежедневных кассовых отчетов контрольно-кассовой техники.

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

Межведомственные запросы для предоставления музеем государственной услуги не предусмотрены.

4. Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» следующих административных процедур.

Доступ заявителя к музейным экспонатам и коллекциям в электронной форме осуществляется на официальном сайте музея: www.азовский-музей.рф.

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

Информация об услуге размещена на официальном сайте музея: www.азовский-музей.рф. Информация включает в себе следующие сведения:

- режим работы музея,
- прейскурант цен на услуги музея,
- перечень оказываемых платных услуг,
- перечень льготных категорий на посещение музея,
- анонсы выставок, мероприятий, программ.

4.2. Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуге, и прием таких запросов и документов.

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

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

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

4.4. Взаимодействие органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, в том числе порядок и условия такого взаимодействия.

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

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

Результат предоставления государственной услуги в электронной форме заявитель получает через сеть Интернет на официальном сайте музея: www.азовский-музей.рф.

4.6. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги.

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

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Проверка осуществляется на основании приказа Министерства культуры Ростовской области.

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

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

3. Ответственность государственных служащих органа исполнительной власти Ростовской области и иных должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

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

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

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

Для осуществления контроля за предоставлением государственной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в музей, Министерство культуры Ростовской области индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления государственной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, требований Регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

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

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

V. Досудебный (внесудебный) порядок решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, в также их должностных лиц, государственных служащих.

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

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

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

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

Действия (бездействия) должностного лица могут быть обжалованы в досудебном порядке. При обращении заявителя в письменной форме, заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает: фамилию, имя, отчество; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; изложение сути жалобы; личную подпись и дату. В случае необходимости подтверждения своих доводов пользователь прилагает к письменной жалобе документы и материалы, либо их копии. Ответ на жалобу подписывается руководителем музея или его заместителем. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении не позднее дня, следующего за днем принятия решения. Письменная жалоба рассматривается в течение 15 дней рабочих дней со дня её регистрации.

2. Предмет досудебного (внесудебного) порядка обжалования.

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

- нарушение порядка принятия запроса заявителя о предоставлении государственной услуги,
- нарушение порядка предоставления государственной услуги,
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги,
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги,
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

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

Если в письменной жалобе (претензии) не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

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

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

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безответности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

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

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

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, решений 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 (бездействиях) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу,

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

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

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

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

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

- к директору музея,

- в Министерство культуры Ростовской области.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства культуры Ростовской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

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

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

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

- удовлетворить жалобу, в том числе в форме принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах,

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

**Блок-схема предоставления государственной услуги
ГБУК РО «Азовский историко-археологический и палеонтологический
музей-заповедник»**

