

**Порядок  
предоставления услуги «Запись на обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии» в муниципальном бюджетном учреждении  
культуры «Сургутский художественный музей»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок предоставления услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Сургутский художественный музей» (далее – порядок) в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность административных процедур при осуществлении полномочий по предоставлению указанной информации.

1.2. Цель разработки порядка – повышение прозрачности деятельности учреждения при предоставлении услуги посредством предоставления информации гражданам и организациям о последовательности действия для получения услуги.

1.3. Применяемые термины и понятия.

1.3.1. Муниципальная услуга - исполнение запроса заявителя по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

1.3.2. Выставка — временно действующая экспозиция музейная, создаваемая с целью актуализации наследия, удовлетворения запросов различных целевых аудиторий музея, расширения коммуникативных возможностей музея.

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

1.3.4. Экскурсия (индивидуальная, коллективная) - показ чего-либо (произведений искусства, памятников прошлого, каких-либо сооружений, механизмов и т.д.), проводимая по определенному плану с образовательной или ознакомительной целью. Сопровождается объяснениями специалиста – сотрудника музея (экскурсовода).

1.3.5. Обзорная экскурсия – это общее знакомство с экспозицией. Такая экскурсия раскрывает основную тему выставки, замысел и тематическую структуру экспозиции. В ходе экскурсии посетители знакомятся с богатством собраний данного музея, с его экспонатами, представляющими наибольшую историческую и художественную ценность.

1.3.6. Тематическая экскурсия - это экскурсия по одной конкретной теме, дает более полное, глубокое раскрытие темы при максимальном использовании относящихся к ней экспонатов.

1.3.7. Интерактивная экскурсия – это экскурсия, предполагающая активное включение экскурсантов в мероприятие, взаимодействие всех участников между собой в современном музейном пространстве. Такая экскурсия может включать мастер-классы, театрализованные представления и т.д., а также с использованием современных компьютерных технологий.

## 2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - услуга).

2.2. Предоставление услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Сургутский художественный музей» (далее – учреждение), курируемым комитетом культуры и туризма Администрации города.

2.3. Последовательность действий при предоставлении услуги:

- предоставление услуги в электронном виде через любые Интернет-браузеры на официальном сайте учреждения;
- предоставление услуги при письменном обращении на адрес электронной почты учреждения.

2.4. Перечень категорий заявителей, имеющих право на получение услуги:

- юридические лица независимо от организационно-правовой формы;
- физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

2.5. Конечным результатом предоставления услуги является:

- запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги в случаях, указанных в п. 2.9. порядка, а также в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.6. Срок предоставления услуги:

- при предоставлении услуги в электронном виде через любые Интернет-браузеры - не более 10 минут;
- при устном обращении (по телефону) заявителя составляет не более 10 минут с момента обращения;
- при письменном обращении (посредством электронной почты) ответ на обращение направляется в адрес получателя услуги в срок не более 3 рабочих дней с момента обращения;

2.7. Услуга предоставляется бесплатно.

2.8. Предоставление услуги не требует предоставления документов.

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- заявление не оформлено надлежащим образом (неточность или отсутствие сведений о дате, времени проведения экскурсии, отсутствие координат для отправки ответа, текст не поддается прочтению, в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи);
- отсутствие тематики экскурсии, указанной заявителем, в перечне проводимых экскурсий;
- отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час;
- запрос на проведении экскурсии в выходные дни учреждения;
- чрезвычайное и непредотвратимые обстоятельства (непреодолимая сила, форс-мажор);
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или в сети Интернет.

2.10. Показателями доступности предоставления услуги являются:

- открытость (отсутствие процедур, требующих ввода пароля или иных действий при предоставлении доступа к информации);

- время предоставления услуги – круглосуточно;
- соблюдение требований к информационному обеспечению получателей при обращении за её предоставлением и в ходе её предоставления;
- равные права и возможности при получении муниципальной услуги для заявителей;
- возможность получения полной и достоверной информации о муниципальной услуге на официальном сайте органа, предоставляющего услугу.

#### 2.11. Показателями качества услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления услуги;
- доля заявителей, выбравших варианты ответов «удовлетворен», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» при ответе на вопрос об удовлетворенности муниципальной услугой;

- комфортность ожидания и получения муниципальной услуги;

#### 2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб;
- соблюдение требований к объему предоставления услуги.

### **3. Последовательность действий при предоставлении услуги, сроки выполнения, требования к порядку выполнения, в том числе особенности выполнения действий в электронной форме. Блог-схема последовательности действия при предоставлении услуги представлена в приложении 1 к настоящему порядку**

#### 3.1. Предоставление услуги в электронном виде.

#### 3.2. Предоставление услуги через сайт [www.shm-surgut.ru](http://www.shm-surgut.ru)

#### 3.3. Алгоритм необходимых действий заявителя для получения услуги:

3.3.1. Ответственный за предоставление услуги заведующий культурно-просветительским отделом учреждения.

3.3.2. Максимальная продолжительность выполнения действий составляет 10 минут при скорости подключения к сети Интернет не менее 256 кбит/сек.

#### 3.4. Алгоритм необходимых действий исполнителя услуги:

- исполнитель в соответствии со своим графиком работы выполняет просмотр поступивших сообщений на проведение экскурсии;

- при поступлении сообщения с заявкой на проведение экскурсии исполнитель проверяет соответствие запрашиваемого времени и даты проведения экскурсии времени работы учреждения;

- регистрирует заявку в журнале для приема заявок;

- направляет по электронной почте заявителю с информацией о предполагаемой экскурсии с указанием ее стоимости.

#### 3.5. Предоставление услуги при устном обращении (по телефону).

#### 3.6. Алгоритм необходимых действий заявителя для получения услуги:

- обратиться по телефону интересуемого учреждения, указанному в приложении 1 к настоящему порядку;

- сообщить желаемую тематику экскурсии, дату и время проведения экскурсии.

#### 3.7. Алгоритм необходимых действий исполнителя:

- при устном обращении уполномоченный сотрудник дает информацию о действующих выставках, экскурсиях;

- принимает заявку с уточнением желаемой даты, времени, количества

участников экскурсии, формы оплаты и контактных данных заявителя;

- регистрирует заявку в журнале приема заявок.

3.8. Максимальная продолжительность выполнения действий составляет 30 минут.

3.9. Предоставление услуги при письменном обращении в электронном виде посредством электронной почты в учреждение.

3.10. Алгоритм необходимых действий заявителя при письменном обращении заявителя по электронной почте:

- обращение заявителя на адрес электронной почты, указанной в приложении 1 к настоящему порядку с предоставлением заявки на оказание услуги по форме согласно приложению 2 к настоящему порядку.

3.11. Алгоритм необходимых действий исполнителя:

- исполнитель в соответствии со своим графиком работы выполняет просмотр поступивших сообщений на электронную почту;

- при поступлении сообщения с заявкой на проведение экскурсии исполнитель проверяет соответствие запрашиваемого времени и даты проведения экскурсии времени работы учреждения;

- регистрирует заявку в журнале для приема заявок;

- направляет по электронной почте заявителю с информацией о предполагаемой экскурсии с указанием ее стоимости.

3.12. Ответ на обращение заявителя направляется в адрес получателя услуги в срок не более 3 рабочих дней с момента обращения.

#### **4. Формы контроля за исполнением порядка**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных порядком по предоставлению услуги, и принятием решений осуществляется заместителем директора по науке и развитию учреждения, предоставляющим услугу.

Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляет комитет культуры и туризма Администрации города.

Контроль осуществляется путем проведения проверок полноты и качества предоставления услуги, соблюдения работниками административных процедур и правовых актов Российской Федерации и муниципальных актов, регулирующих вопросы предоставления услуги.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

- проведения проверок;

- рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги.

В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления услуги проводятся плановые и внеплановые проверки.

Для проведения проверки полноты и качества исполнения услуги формируется комиссия. Издаётся правовой акт о проведении проверки исполнения

административного порядка по предоставлению услуги.

4.2.1. Плановые проверки предоставления муниципальной услуги проводятся не чаще одного раза в три года в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным контролирующим органом.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

4.2.2. Внеплановые проверки предоставления услуги проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки, вне утвержденного плана проведения проверок. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе электронного документооборота контролирующего органа. По результатам рассмотрения обращений в течении 30 календарных дней дается письменный ответ.

4.2.3. По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

В случае выявления нарушений прав физических лиц и (или) юридических лиц действиями (бездействиями) должностных лиц учреждений, исполняющих услугу, виновные лица привлекаются к ответственности, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, а также должностных лиц**

5.1. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, а также должностных лиц определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. При обращении с устной жалобой ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с федеральными законами от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан в Российской Федерации».

5.4. В письменном обращении указываются:

- наименование органа, в который направляется обращение или Ф.И.О. должностного лица;
- Ф.И.О. гражданина, почтовый адрес (адрес электронной почты или иные контактные данные) по которому должен быть направлен ответ;
- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя), дата;

- доверенность (в случае, если в интересах заявителя обращается уполномоченное лицо).

5.5. Заявители имеют право на обжалование действия (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления услуги, как во внесудебном порядке, так и в судебном порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.6. Предметом обжалования является невыполнение требований, закрепленных настоящим порядком.

5.7. Жалоба заявителя может быть адресована следующим вышестоящим должностным лицам:

- председателю комитета культуры и туризма Администрации города;
- директору учреждения.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы руководитель принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления, допущенных учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, 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.

5.9. В рассмотрении жалобы может быть отказано, если:

- в жалобе не указаны Ф.И.О. заявителя (наименование юридического лица), направившего жалобу, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц учреждения, комитета культуры и туризма Администрации города, а также членов их семей. Руководитель оставляет без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотреблением правом;

- текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, если его контактные данные поддаются прочтению;

- в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Руководитель принимает решение о прекращении переписки при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган. Заявитель уведомляется о данном решении.

- ответ по существу данного вопроса невозможно дать без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральными

законами тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- исчерпывающий перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается, регулируется Федеральным законом № 210-ФЗ.

5.10. Если в обращении, жалобе содержится просьба заявителя об истребовании документов, которые отсутствуют у заявителя, то ответственные должностные лица, рассматривающие обращения, жалобы, вправе запросить необходимые документы.

В случае если в обращении не ясна суть вопроса, должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения заявителя.

5.11. Жалоба заявителя регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

Письменная жалоба подается в произвольной форме или по форме согласно приложению 3 к настоящему порядку.

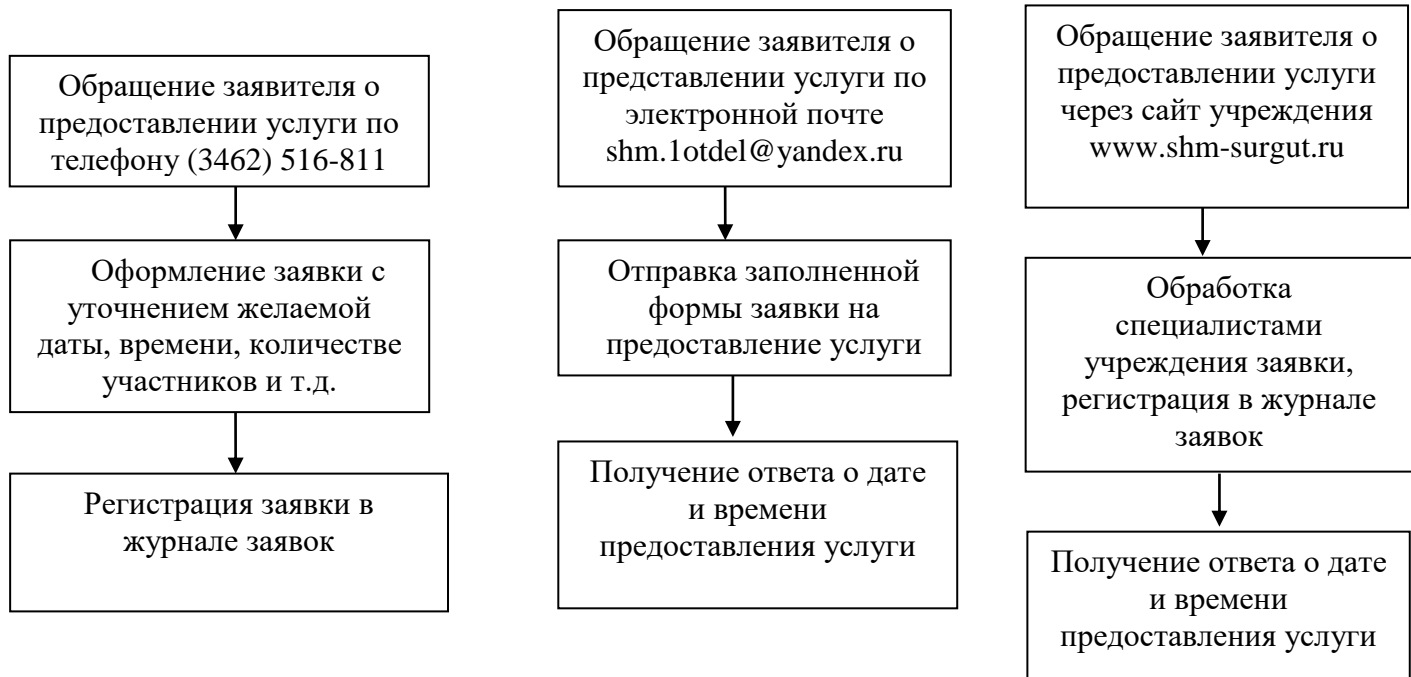
5.12. Поступившая жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня ее регистрации. По результатам рассмотрения обращения, жалобы, должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении требований.

5.13. Заявитель в любой момент может отозвать свое обращение, жалобу до принятия решений по ней и (или) обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку на любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действия (бездействия) учреждения, оказывающего услугу.

5.14. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является принятие необходимых мер и (или) применение установленных действующим законодательством мер ответственности к сотруднику, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое (осуществляемое) в ходе предоставления муниципальной услуги, и направление письменного ответа заявителю.

Приложение 1  
к порядку предоставления  
услуги «Запись на обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии» в муниципальном  
бюджетном учреждении культуры  
«Сургутский художественный музей»

Блок-схема последовательности действий при предоставлении услуги





Приложение 2  
к порядку предоставления  
услуги «Запись на обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии» в муниципальном  
бюджетном учреждении культуры  
«Сургутский художественный музей»

**Форма**

**Заявки для подачи в электронном виде**

Дата проведения	Время проведения	Название экскурсии	Количество человек	Контактная Информация*

**Образец заполнения заявки**

Дата проведения	Время проведения	Название экскурсии	Количество человек	Контактная Информация*
14 марта	12.00	Экскурсия по выставке «Открытое хранение»	21	62-72-82 Иванов Иван Иванович

Примечание:

\*организация (Ф.И.О. заказчика), контактный телефон на случай непредвиденных ситуаций.

Приложение 3  
к порядку предоставления  
услуги «Запись на обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии» в муниципальном  
бюджетном учреждении культуры  
«Сургутский художественный музей»

(лицевая сторона)

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. руководителя ответственного

\_\_\_\_\_  
подразделения

от \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. заявителя

Жалоба на действия (бездействие) муниципального учреждения, предоставляющего  
услугу

Я, \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. заявителя

Проживающий (ая) по адресу \_\_\_\_\_  
индекс, город, улица, дом квартира

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_  
своего, или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель

на нарушение порядка предоставления услуги, допущенное

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_   
наименование организации, допустившей нарушение

в части следующих требований:

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Описание нарушения, место, дата и фиксация нарушения

2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Описание нарушения, место, дата и фиксация нарушения

3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(оборотная сторона)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы урегулирования конфликтной ситуации:

обращение к сотруднику учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу \_\_\_\_\_ (да/нет).

обращение к руководителю учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу \_\_\_\_\_ (да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_ (да/нет).

2. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_ (да/нет).

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу \_\_\_\_\_ (да/нет).

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов, указанных в пунктах 1-3, прилагаю к жалобе \_\_\_\_\_ (да/нет).

Доверенность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Выдан \_\_\_\_\_

Дата выдачи \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

подпись

дата