

Государственное автономное учреждение культуры Республики Хакасия
«Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова»
(ГАУК РХ «ХНКМ им.Л.Р. Кызласова»)

ПРИКАЗ

от 28 января 2015г.

№ 11/1

г. Абакан

**Об утверждении Административного регламента оказания государственных
услуг автономного учреждения культуры Республики Хакасия «Хакасский
национальный краеведческий музей имени Л.Р.Кызласова»**

В соответствии с Федеральным законом от 03 ноября 2006г. № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» государственного автономного учреждения культуры Республики Хакасия «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р.Кызласова» (Приложение 1).
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Приказ от 19 апреля 2013г. за № 32/1 отменить.

Директор



А.И.Готлиб

Государственное автономное учреждение культуры Республики Хакасия
«Хакасский национальный краеведческий музей им.Л.Р. Кызласова»
(ГАУК РХ «ХНКМ им.Л.Р. Кызласова»)

ПРИКАЗ

24 мая 2016г.

№ 50/1

г. Абакан

**«О внесении дополнений в приказ от 28.01.2015г. за № 11/1 Об утверждении
Административного регламента оказания государственных услуг автономного
учреждения культуры Республики Хакасия «Хакасский национальный
краеведческий музей имени Л.Р.Кызласова»**

На основании пункта 2 части 4 статьи 26 Федерального закона № 419 от 01.12.2014г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести следующие дополнения в раздел II «Стандарт предоставления государственной услуги» п.14 «Предоставление государственной услуги инвалидам»:

- условия беспрепятственного доступа к зданию Хакасского национального краеведческого музея имени Л.Р. Кызласова (далее – здание), помещению, в котором предоставляется государственная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации.

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено здание, входа в здание и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в том числе с использованием кресла-коляски.

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения.

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию и государственной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности.

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации.

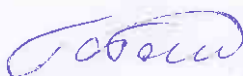
- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, определяемом Минтрудом России.

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

2. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора по общим вопросам Щеголькову Е.Б.

Директор



А.И.Готлиб

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению государственной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»,
проводимые государственным автономным учреждением культуры Республики
Хакасия «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова»

Раздел I. Общие положения.

1. Предмет регулирования

1.1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии», (далее – административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества предоставления государственной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным автономным учреждением культуры Республики Хакасия «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» (далее - государственная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги.

2. Описание заявителей:

2.1. Государственная услуга предоставляется физическим лицам без ограничений и юридическим лицам, либо их уполномоченным представителям (далее - Заявителям).

3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги.

3.1. Предоставление государственной услуги осуществляется:

3.1.1. Государственным автономным учреждением культуры Республики Хакасия «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова» 655017, Республика Хакасия, г. Абакан. Ул.Пушкина, 96, а/я 26.

Информирование Заявителей о предоставлении государственной услуги осуществляется в Учреждении.

Режим работы:

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	выходной	
Вторник	10.00 - 18.00	Без обеденного перерыва
Среда	10.00 - 18.00	Без обеденного перерыва
Четверг	10.00 - 18.00	Без обеденного перерыва
Пятница	10.00 - 18.00	Без обеденного перерыва
Суббота	10.00 - 18.00	Без обеденного перерыва
Воскресенье	10.00 - 18.00	Без обеденного перерыва

Информацию можно получить по телефону: Тел: 8(3902)22-38-30;8(3902) 22-26-06;8(3902) 22-65-51.

e-mail: hnkm@yandex.ru

адрес сайта: <http://www.nhkm.ru>

3.2. Информация о правилах предоставления государственной услуги размещается:

-на информационном стенде, перечисленном в пункте 3.1. подраздела 3 раздела I настоящего Регламента Государственного автономного учреждения культуры

Республики Хакасия, предоставляющего государственную услугу, (далее - Учреждение), расположенного в здании по адресу соответственно:

- г. Абакан, ул. Пушкина, 96;

- в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Учреждения, перечисленного в пункте 3.1. подраздела 3 раздела I настоящего регламента;

- в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru.

На информационном стендах и официальных сайтах Учреждения, сайте «Государственные и муниципальные услуги Республики Хакасия» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», для заявителей государственной услуги размещаются информационные материалы, которые включают в себя:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, которые регулируют деятельность по предоставлению государственной услуги;

- текст настоящего административного регламента с приложениями;

- достоверная, своевременно обновлённая, информация о проведении экскурсий.

Кроме этого, информация об экскурсиях может содержаться: в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах, листовках); на плакатах, афишах, перетяжках, баннерах, щитах, электронных плазменных панелях; в печатных средствах массовой информации (газетах, журналах, проспектах), в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

На информационных стендах Учреждения дополнительно размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о перечне предоставляемых государственных услуг;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги;

- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты сотрудников, отвечающих за предоставление государственной услуги.

- перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

- необходимая оперативная информация о предоставлении государственной услуги.

3.3. Информацию о ходе предоставления государственной услуги, нормативных правовых актах, на основании которых Учреждение предоставляет государственную услугу, можно получить в Учреждении в порядке личного обращения в соответствии с установленными графиками работы Учреждения, с использованием почты, телефонной связи, электронной почты по адресу и телефонам, указанным в пункте 3.1. подраздела 3 раздела I настоящего Регламента.

3.4. Консультирование осуществляется в устной, письменной и электронной форме и предоставляется бесплатно. Письменные консультации предоставляются по письменному запросу Заявителя, в том числе в форме электронного сообщения, в течение 10 дней со дня регистрации запроса.

Раздел II. Стандарт предоставления государственной услуги

2. Наименование государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

3. Наименование государственного учреждения культуры Республики Хакасия, предоставляющего государственную услугу.

3.1. Предоставление государственной услуги осуществляется:

Государственным автономным учреждением культуры Республики Хакасия «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова».

4. Результат предоставления государственной услуги.

4.1. Результатами предоставления государственной услуги, а также юридическим фактом, которым заканчивается предоставление государственной услуги, являются:

1) внесение заявки в График проведения экскурсий;

2) мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

Результат государственной услуги предоставляется в форме (по телефону, почтовым отправлением, электронной почтой), указанной Заявителем. Если предпочитаемая форма получения результата Заявителем не указана, то результат государственной услуги предоставляется в той форме, в которой было подано обращение. Если Заявителю не был предоставлен результат оказания услуги непосредственно при личном обращении, то результат сообщается по телефону, указанному Заявителем.

5. Срок предоставления государственной услуги.

5.1. При обращениях Заявителей посредством почтовой связи или электронной почты государственная услуга предоставляется Учреждениями в день регистрации обращения.

5.2. При личном обращении либо обращении Заявителей по телефону государственная услуга предоставляется Учреждением в режиме работы Учреждения, указанном в пункте 3.1. подраздела 3 раздела настоящего Регламента, в течение срока, не превышающего 15-ти минут.

6. Правовые основания для предоставления государственной услуги.

6.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993 № 237);

- «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) («Российская газета», № 248, 17.11.1992);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

- Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 27.05.1996, N 22, ст. 2591, «Российская газета», N 104, 04.06.1996);

- Закон Республики Хакасия от 28.06.2006 № 30-ЗРХ «О культуре»;

- Закон Республики Хакасия от 10.10.2010 № 83-ЗРХ «О дополнительных мерах социальной поддержки инвалидов в Республике Хакасия»;

- Постановление Правительства Республики Хакасия от 18.03.2013 № 121 «О государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Хакасия» и «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Хакасия».

7. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

7.1. Заявителю необходимо обратиться в Учреждение устно по телефону или в ходе личного приема, или в письменном виде (по почтовой (электронной) связи). Письменная заявка Заявителя с просьбой о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (приложение № 1 к настоящему регламенту) в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (если имеется) Заявителя – физического лица, полное наименование, адрес местонахождения – для юридических лиц;

- справочные данные Заявителя (номер телефона, факса, электронной почты, почтовый адрес), по которым Заявитель предпочитает получить результат предоставления государственной услуги;

- тему (название) заказываемой экскурсии;

- желаемую дату и время проведения экскурсии;

- численность экскурсионной группы;

- наличие у Заявителя права на льготное посещение музея.

Форма для заполнения и подачи заявки размещена на официальном сайте Учреждения, официальном портале органов государственной власти Республики Хакасия, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru.

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

8.1. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

8.2. 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, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемую дату и время проведения экскурсии;

2) в письменной заявке не указаны фамилия Заявителя (наименование организации), направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемую дату и время проведения экскурсии.

3) если текст письменного обращения не поддается прочтению.

8.3. 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 Учреждения по предоставлению государственной услуги;

4) в письменном обращении Заявителя содержится вопрос, на который ему не менее двух раз 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 Учреждения нет свободного места в Графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения Учреждения;

6) если вследствие непреодолимой силы провести экскурсию (на которую подана заявка) в заранее забронированный день и час не представляется возможным.

9. Размер платы, взимаемой при предоставлении государственной услуги.

9.1. Государственная услуга предоставляется на бесплатной основе.

10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявки опредоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги.

10.1. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче Заявителем письменной заявки непосредственно в Учреждении и общий максимальный срок приема обращения не должен превышать 15 минут.

10.2. Время ожидания в очереди при получении ответа на заявку Заявителем лично не должно превышать 15 минут.

10.3. В электронном виде услуга оказывается Заявителю немедленно. Процесс оказания услуги начинается при обращении Заявителя на сайт Учреждения. Максимальный срок формирования ответа на электронный запрос Заявителя не должен превышать 24 часа.

10.4. Максимальный срок ожидания при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги при полной загрузке сервера (более 500 запросов одновременно) не должен превышать 24 часа.

11. Срок и порядок регистрации заявки Заявителя опредоставлении государственной услуги.

11.1. Письменная заявка Заявителя, в т.ч. в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления в Учреждение, предоставляющее государственную услугу, в Журнале регистрации заявок на экскурсии.

12. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

12.1. Места предоставления государственной услуги должны соответствовать установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Данные помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

12.2. Специальные информационные стенды в Учреждениях должны содержать полную и актуальную информацию, предусмотренную пунктом 3.2. подраздела 3 раздела I настоящего Регламента, в том числе информацию о Правилах предоставления услуг.

12.3. Места ожидания должны быть оборудованы мягкой мебелью, письменным столом для написания текста письменной заявки.

13. Показатели доступности и качества государственной услуги.

13.1. Основными показателями доступности государственной услуги являются:

- уровень информирования граждан о порядке предоставления государственной услуги по результатам опроса (достаточный или недостаточный);

- оценка условий, созданных для граждан при направлении запроса в Учреждение, предоставляющее государственную услугу: расположение информации на главной странице сайта, транспортная доступность, удобный график работы и т.д. (удобно, неудобно).

13.2. Основными показателями качества государственной услуги являются: удовлетворенность порядком информирования об услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала; отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей.

13.3. Показатели, установленные пунктами 13.1. и 13.2. подраздела 13 раздела II настоящего административного регламента, определяются путем проведения:

-мониторинга (с помощью Карт качества) применения административных регламентов и эффективности предоставления государственной услуги посредством опроса в месте предоставления государственной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном портале органов государственной власти Республики Хакасия;

-опроса получателей результатов предоставления государственной услуги по телефону.

14.Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

14.1.Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на портале «Государственные и муниципальные услуги Республики Хакасия» и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

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

1. Состав административных процедур.

1.1.Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

-предоставление в установленном порядке информации Заявителями обеспечение доступа Заявителей к сведениям о государственной услуге;

-подача Заявителем заявки о предоставлении государственной услуги и приём заявки о предоставлении государственной услуги;

-получение Заявителем сведений о ходе выполнения заявки о предоставлении государственной услуги;

-получение Заявителем результата предоставления государственной услуги.

2. Последовательность административных процедур при предоставлении государственной услуги.

2.1.Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с блок-схемой (приложение 2 к административному регламенту).

2.2. Предоставление в установленном порядке информации Заявителям и обеспечение доступа Заявителей к сведениям о государственной услуге. Основанием для начала административной процедуры является утверждённый директором Учреждения план работы Учреждения, включающий в себя график проведения экскурсий в Учреждении, график экспозиций, перечень тематики проводимых экскурсий. Размещение Информации о государственной услуге и экскурсиях,

проводимых Учреждением (далее- Информации), осуществляется в обязательном порядке:

- путём размещения Информации на специальном информационном стенде в Учреждении, в том числе в кассах Учреждений;

- путём размещения Информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», официальном сайте Учреждения.

Также размещение Информации может осуществляться следующими способами:

- размещение внешней рекламы в населённых пунктах республики Хакасия (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры и т.д.);

- изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты);

- размещение Информации в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);

- размещение Информации в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

Учреждение самостоятельно определяет способы размещения Информации.

Лицами, ответственными за создание и своевременное размещение достоверной Информации, являются заместитель директора Учреждения и должностное лицо Учреждения, уполномоченное на предоставление государственной услуги (далее - Организатор экскурсий) (контактная информация указана в пункте 3.1. подраздела 3 раздела I настоящего административного регламента).

Информация со дня размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», официальном сайте Учреждения находится в свободном доступе. Периоды обновления Информации не должны превышать одного календарного месяца.

Информация размещается Организатором экскурсий в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», официальном сайте Учреждения в электронном виде не позднее, чем за 7 дней до начала календарного месяца, в котором должны состояться экскурсии, проводимые Учреждением. В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения экскурсий, размещённых в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», официальном сайте Учреждения, вносятся поправки в течение 8 часов с момента принятия решения об изменениях.

Результатом исполнения административной процедуры является размещенная способами, указанными в абзацах 3 и 4 настоящего пункта, достоверная информация о проведении Учреждения экскурсий и государственной услуге.

2.3. Подача Заявителем заявки о предоставлении государственной услуги и приём заявки о предоставлении государственной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя или его представителя в Учреждение.

Заявка может быть подана как при личном обращении, так и направлена почтовой (электронной) связью, посредством информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет» через официальный сайт Учреждения, предоставляющего государственную услугу электронной почтой.

Прием обращения Заявителя о предоставлении государственной услуги осуществляется по телефону, в ходе личного приема, посредством почтовой (электронной) связи Организатором экскурсий;

Организатор экскурсий, в срок не более 10 минут с момента поступления заявки, проводит её проверку на соответствие требованиям пункта 7.1. подраздела 7 раздела II административного регламента.

Заявка о предоставлении государственной услуги регистрируется в день его поступления в Журнале регистрации заявок на экскурсии. Максимальное время приема и регистрации заявления 20 минут.

В случае выявления в заявке несоответствия указанным требованиям, получателю государственной услуги предлагают, устно в ходе личного приёма или по телефону, уточнить и дополнить заявку. В течение 10 минут с момента устранения заявителем несоответствий требованиям пункта 7.1. подраздела 7 раздела II настоящего Регламента, заявка о предоставлении государственной услуги подлежит регистрации.

Результатом исполнения административной процедуры является регистрация Заявки о предоставлении государственной услуги.

2.4. Получение Заявителем сведений о ходе выполнения заявки о предоставлении государственной услуги Юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения процедуры, является зарегистрированная заявка.

Организатор экскурсий рассматривает заявку на предмет возможности оказания государственной услуги.

Для принятия решения Организатор экскурсий просматривает график проведения экскурсий в Учреждении, календарь рабочего времени, график экспозиций, загруженность экскурсовода, перечень тематики проводимых экскурсий.

Если каких-либо сведений не хватает, то Организатор экскурсий связывается по телефону с профильным отделом и уточняет необходимую информацию, сообщает Заявителю сведения о ходе выполнения заявки о предоставлении государственной услуги по телефону или иными способами, определёнными Заявителем в заявке. На основании полученных сведений Организатор экскурсий принимает решение о возможности предоставления государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

Результатом исполнения административной процедуры является получение Заявителем сведений о ходе выполнения заявки о предоставлении государственной услуги.

2.5. Получение Заявителем результата предоставления государственной услуги

Если в результате рассмотрения заявки было принято решение о возможности предоставления государственной услуги, то в Журнал регистрации заявок на экскурсии вносится запись с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у Заявителя льгот на оплату экскурсии).

Если в результате рассмотрения заявки было принято решение об отказе в предоставлении услуги, то в Журнале регистрации заявок на экскурсии напротив регистрационного номера заявки делается отметка об отказе.

После внесения записи в Журнал регистрации заявок на экскурсии Организатор экскурсий уведомляет Заявителя в форме, указанной заявке (по телефону, почтовым (электронным) отправлением) о принятом решении.

В случае если провести экскурсию, на которую подана заявка, в заранее забронированный день и час не представляется возможным, Организатор экскурсий обязан в течение 30 минут с момента принятия решения известить об этом Заявителя и предложить другую дату и/или время проведения экскурсии.

Если Заявитель не может в назначенное время прибыть на экскурсию, он должен известить об этом Учреждение не позднее, чем за 24 часа до назначенного времени начала экскурсии.

Организатор экскурсий уведомляет Заявителя о результате оказания государственной услуги в течение 1 рабочего дня с момента подачи заявки.

Государственная услуга считается предоставленной, если по обращению заявителя в Журнал регистрации заявок на экскурсии внесена запись на экскурсию на желаемый Заявителем день и час или дан обоснованный отказ в предоставлении государственной услуги.

Результатом исполнения административной процедуры является запись на экскурсию на желаемый Заявителем день и час или обоснованный отказ в предоставлении государственной услуги.

3. Особенности выполнения административных процедур в электронном виде.

3.1. Для государственной услуги в электронном виде Заявителю необходимо:

- в поисковом окне любого браузера информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» набрать название сайта www.nhkm.ru;
- зарегистрироваться на сайте;
- в разделе «Экскурсии» или «Календарь событий» выбрать нужную экскурсию;
- нажав на кнопку, произвести запись на экскурсию.

3.2. Максимальный срок формирования ответа от сервера на запрос пользователя, кроме случаев форс-мажорных обстоятельств, составляет 24 часа.

3.3. Заявитель может отказаться от запланированной экскурсии через «Личный кабинет», не позднее, чем за 1 час до начала мероприятия.

3.4. После окончания экскурсии пользователь получает сообщение в «Личный кабинет» с рекомендацией произвести оценку проведенной экскурсии и профессионализма экскурсовода.

4. Требования к порядку выполнения административных процедур

4.1. Заявление не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или увольнения должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги.

Раздел IV. Формы контроля за исполнением Регламента

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

1.1. Текущий контроль и координация последовательности действий, определенных административными процедурами, по предоставлению

государственной услуги осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

1.2. Текущий контроль исполнения административных процедур осуществляется директором Учреждения.

1.3. Должностные лица, ответственные за исполнение административных процедур, предусмотренных Регламентом, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка их исполнения.

1.4. Текущий контроль осуществляется постоянно путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений Регламента, иных нормативных правовых актов.

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.

2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц Учреждений.

2.2. Периодичность плановых проверок - один раз в три года. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением государственной услуги.

2.3. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги организуются на основании приказов Министерства культуры Республики Хакасия (далее – Министерство культуры).

2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги Министерством культуры формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется Министру культуры Республики Хакасия.

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

3.1. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений Регламента, виновные должностные лица Учреждения несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления государственной услуги.

3.2. Персональная ответственность должностных лиц Учреждения закрепляется в должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

4.1. Заявители могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения должностными лицами Учреждения положений настоящего Регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных Регламентом.

4.2. По результатам контроля, в случае выявления нарушений прав заявителей, виновные лица привлекаются к ответственности, установленной законодательством.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения и должностных лиц Учреждения.

1. Информация для Заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействия) Учреждения и должностных лиц Учреждения.

1.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Учреждения и должностных лиц Учреждения.

2. Предмет жалобы

2.1. Жалоба подается Заявителем на нарушение порядка предоставления государственной услуги Учреждением и должностными лицами Учреждения, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействия) Учреждения, должностных лиц Учреждения при предоставлении государственной услуги, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование представления Заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия для предоставления государственной услуги;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия;

6) требование внесения Заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия;

7) отказ Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица Учреждения, которым может быть направлена жалоба

3.1. Жалоба Заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги Учреждением и должностными лицами Учреждения направляется руководителю Учреждения по адресам, указанным в пункте 3.1. подраздела 3 раздела I настоящего Регламента.

3.2. В случае если обжалуются решения руководителя Учреждения, жалоба подается министру культуры Республики Хакасия и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим разделом Регламента.

Почтовый адрес Министерства культуры Республики Хакасия: 655019, Республика Хакасия, г. Абакан, ул. Крылова, д. 71, а/я 708.

Справочные телефоны Министерства культуры Республики Хакасия:

8 (3902)295-112 (канцелярия, приемная по письменным обращениям граждан), телефон-факс Министерства культуры Республики Хакасия:

(3902) 233-599,
адрес электронной почты:
mk@r-19.ru.

4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

4.1. Жалоба Заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги Учреждением или должностным лицом Учреждения, направляется директору Учреждения в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

4.2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Учреждением в месте предоставления услуги, по адресам, указанным в пункте 3 подраздела 3 раздела I настоящего Регламента.

4.3. Прием жалоб Учреждением производится в режиме работы Учреждения, указанном в пункте 3 подраздела 3 раздела I настоящего Регламента.

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

4.5. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

4.6. В электронном виде жалоба может быть подана Заявителем на адрес электронной почты Учреждения hnlm@yandex.ru.

4.7. Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения либо имя должностного лица Учреждения, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения либо должностного лица Учреждения;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением действием (бездействием) Учреждения либо должностного лица Учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4.8. В случае если в компетенцию Учреждения не входит принятие решения по жалобе, руководитель Учреждения в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы Учреждением направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы.

4.9. Прием, регистрация жалоб, направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 4.8. подраздела 4 раздела V настоящего Регламента, обеспечивается уполномоченным лицом Учреждения.

5. Сроки рассмотрения жалоб

5.1. Поступившая в Учреждение жалоба на нарушение Учреждением порядка предоставления государственной услуги подлежит рассмотрению руководителем Учреждения в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации в Учреждении, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностных лиц Учреждения в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

6.1. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

7. Результат рассмотрения жалобы

7.1. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

7.2. При удовлетворении жалобы директор Учреждения принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

7.3. Руководитель Учреждения отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

7.4. Жалобы Заявителей остаются без рассмотрения в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

7.5. В случае если в жалобе обжалуется судебное решение и (или) если её текст не поддается прочтению, одновременно с принятием решений, предусмотренных подпунктом 2 пункта 7.3. и подпунктом 2 пункта 7.4. настоящего раздела Регламента, жалоба в течение 7 дней со дня регистрации в Учреждении возвращается Заявителю.

7.6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления руководитель Учреждения незамедлительно направляет соответствующие материалы в прокуратуру Республики Хакасия.

8. Порядок информирования Заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

8.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется Заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Учреждения, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование Заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

8.2. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем Учреждения.

8.3. По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью руководителя Учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

9. Порядок обжалования решения по жалобе

9.1. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц Учреждения в суд в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

10.1. Заявитель вправе получать в Учреждении информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

11. Способы информирования Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

11.1. Информирование Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалоб осуществляется способами, определенными пунктом 3.3. подраздела 3 раздела I настоящего Регламента.

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, проводимые
Государственным учреждением
культуры Республики Хакасия
«Хакасский национальный
краеведческий музей имени
Л.Р.Кызласова»

ФОРМА ЗАЯВКИ

Директору государственного автономного
учреждения культуры Республики Хакасия
«Хакасский национальный краеведческий
музей имени Л.Р. Кызласова»

(наименование заявителя)

(справочные данные: тел., факс, e-mail)

ЗАЯВКА

Прошу Вас записать на обзорную, тематическую, интерактивную экскурсию
(нужное подчеркнуть) на тему:

(указать предполагаемые дату, время проведения экскурсии, количество человек)

(дата подачи заявления)

к административному регламенту по предоставлению государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным автономным учреждением культуры Республики Хакасия «Хакасский национальный краеведческий музей имени Л.Р. Кызласова»

Блок-схема

