УТВЕРЖДЕН

приказом министерства
культуры Хабаровского края

 от 10 мая 2018 г. № 131/01-15

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления государственной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями Хабаровского края"

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент предоставления государственной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями Хабаровского края" (далее – Регламент, государственная услуга соответственно) определяет сроки, последовательность и порядок выполнения административных процедур предоставления государственной услуги, требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги и стандарт предоставления государственной услуги.

1.2. Круг заявителей

Заявителями являются физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственную услугу с запросом о предоставлении государственной услуги записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями Хабаровского края (далее – запрос), выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы органа исполнительной власти края, предоставляющего государственную услугу, его структурных подразделений, организациях, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Министерство культуры Хабаровского края (далее – Министерство).

Место нахождения и почтовый адрес:

680000, г. Хабаровск, ул. Фрунзе, 61.

Справочный телефон: (4212) 32-50-66.

Официальный сайт: www.minkult.khabkrai.ru (далее – сайт Министерства).

Адрес электронной почты Министерства: mkhk@adm.khv.ru.

График работы Министерства:

понедельник – пятница 09.00 – 18.00,

обеденный перерыв 13.00 – 14.00.

Суббота, воскресенье, праздничные дни – выходные.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего [нерабочему праздничному дню](http://www.consultant.ru/popular/tkrf/14_24.html#p1849), сокращается на один час.

Краевое государственное бюджетное научное учреждение культуры "Хабаровский краевой музей имени Н.И. Гродекова" (далее также – ХКМ им. Н.И. Гродекова).

Место нахождения и почтовый адрес ХКМ им. Н.И. Гродекова:

680000, г. Хабаровск, ул. Шевченко, 11.

Справочные телефоны: (4212) 31-63-44.

Официальный сайт: [www.[hkm.ru](https://minkult.khabkrai.ru/hkm.ru)](http://www.hkki.ru/) (далее – сайт ХКМ им. Н.И. Гродекова).

Адрес электронной почты: grodekov@mail.ru

График работы:

Вторник – воскресенье 10.00 – 18.00,

Понедельник, праздничные дни – выходные.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего [нерабочему праздничному дню](http://www.consultant.ru/popular/tkrf/14_24.html#p1849), сокращается на один час.

[Сведения](#Par368) о сотрудниках ХКМ им. Н.И. Гродекова, ответственных за организацию предоставления государственной услуги, указаны в Приложении № 1 к настоящему Регламенту (далее – Сотрудник ХКМ им. Н.И. Гродекова).

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры "Дальневосточный художественный музей" (далее также – ДВХМ).

Место нахождения и почтовый адрес ДВХМ:

680000, г. Хабаровск, ул. Шевченко, 7.

Справочные телефоны: (4212) 32-83-38.

Официальный сайт: [www.[dvhm.ru](https://minkult.khabkrai.ru/dvhm.ru)](http://www.hkki.ru/) (далее – сайт ДВХМ).

Адрес электронной почты: museum@mail.ru

График работы:

Вторник – воскресенье 10.00 – 18.00,

Понедельник, праздничные дни – выходные.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего [нерабочему праздничному дню](http://www.consultant.ru/popular/tkrf/14_24.html#p1849), сокращается на один час.

[Сведения](#Par368) о сотруднике ДВХМ, ответственных за организацию предоставления государственной услуги, указаны в Приложении № 1 к настоящему Регламенту (далее – Сотрудник ДВХМ).

1.3.2. Государственная услуга не предоставляется через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.3.3. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (информации), выдаваемом (предоставляемой) органами и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги, не предусмотрены.

1.3.4. Процедуры получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги, возможности записи на прием, в том числе для предоставления заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" www.gosuslugi.ru (далее – Единый портал) и региональной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг Хабаровского края" www.uslugi27.ru (далее – Портал).

Информацию по вопросам предоставления государственной услуги можно получить:

- самостоятельно, путем ознакомления с информацией, размещенной на сайтах Министерства, ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ, на Едином портале и Портале;

- через индивидуальное консультирование при обращении лично, по телефону, в письменной или электронной форме.

Заявитель имеет право выбора способа получения информации.

По телефону Сотрудник ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ обязаны представиться, дать информацию о предоставлении государственной услуги по существу вопроса лаконично, в вежливой и корректной форме.

Возможность электронной записи через Единый портал и Портал для личного обращения, в том числе для представления запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления государственной услуги отсутствует.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями Хабаровского края, в том числе на стендах в месте предоставления государственной услуги

Информация по предоставлению государственной услуги размещается на сайтах Министерства, ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ, на Едином портале и Портале, на стендах ХКМ им. Н.И. Гродекова и ДВХМ, и обновляется по мере ее изменения должностными лицами ХКМ им. Н.И. Гродекова и ДВХМ, ответственными за размещение информации в информационно-телекоммуникационных сетях, в течение трех рабочих дней со дня ее предоставления должностными лицами ХКМ им. Н.И. Гродекова и ДВХМ, ответственными за поддержание в актуальном состоянии информации по вопросам предоставления государственной услуги.

Сотрудник Министерства, ответственный за предоставление государственной услуги, обеспечивает в течение пяти рабочих дней со дня официального опубликования настоящего Регламента размещение на официальном сайте Министерства, на Едином портале и Портале в форме электронного документа:

- настоящего Регламента;

- краткой информации о предоставлении государственной услуги.

В случае внесения изменений в законодательство, регулирующее предоставление государственной услуги, ответственным за предоставление государственной услуги сотрудником Министерства в течение пяти рабочих дней после их опубликования организуется размещение обновленной информации.

1.3.6. Порядок информирования граждан о сборе мнений о качестве предоставленной государственной услуги.

Заявителю предоставляется возможность оставить отзыв о качестве предоставления государственной услуги

Анкета о сборе мнений о качестве предоставленной государственной услуги размещена также на Портале и на сайте министерства.

Должностное лицо Министерства культуры края, ответственное за сбор мнений о качестве предоставленной государственной услуги, ежеквартально проводит анализ результатов комплексной оценки качества предоставленной государственной услуги и размещает их на официальном сайте Министерства.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями Хабаровского края.

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

Государственная услуга предоставляется Министерством через краевое государственное бюджетное научное учреждение культуры "Хабаровский краевой музей имени Н.И. Гродекова" и краевое государственное бюджетное учреждение культуры "Дальневосточный художественный музей" (далее - государственные музеи края).

Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги, и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является: внесение записи по запросу заявителя в график проведения экскурсий государственного музея края либо отказ в предоставлении государственной услуги.

2.4. Срок предоставления государственной услуги с учетом сроков предоставления услуг органами и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, и срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

При обращении заявителя в ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ по телефону или лично государственная услуга предоставляется устно в ходе беседы. Срок предоставления государственной услуги при обращении заявителя по телефону или при личном непосредственном обращении составляет не более 15 минут.

Срок рассмотрения запроса, направленного по почте (в том числе электронной) в адрес ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ, не должен превышать трех рабочих дней со дня регистрации запроса.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих отношения, возникающие в связи с исполнением государственной услуги:

- Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 26 мая 1996 г. № 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. № 729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме";

- постановление Правительства Хабаровского края от 24 октября 2008 г. № 245-пр "Об утверждении положения о министерстве культуры Хабаровского края";

- постановление Правительства Хабаровского края № 117-пр от 29 апреля 2011 г. "Об утверждении порядков разработки, экспертизы и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг, а также порядков запроса документов и (или) информации, подготовки и направления ответа на запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Хабаровского края".

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги, в том числе в электронном виде не требует предоставления каких-либо документов.

Основанием получения государственной услуги является обращение заявителя с запросом в свободной форме (устным, письменным или в электронном виде) о предоставлении государственной услуги.

Письменное или электронное обращение должно соответствовать следующим требованиям: содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, тему экскурсии, необходимую дату и время проведения экскурсии, численность экскурсионной группы, почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ; при этом обращение должно быть написано разборчиво и поддаваться прочтению. Примерная форма запроса о предоставлении государственной услуги указана в Приложении № 2 к настоящему Регламенту.

Для получения государственной услуги запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в случае, если возможность отказа в приеме документов предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации и края.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации и Хабаровского края не предусмотрены.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, оснований для приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления государственной услуги предусмотрена законодательством Российской Федерации.

2.8.1. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги

2.8.1.1. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги по запросу в устной форме не предусмотрены законодательством Российской Федерации и Хабаровского края.

2.8.1.2. В случае подачи письменного или электронного запроса основанием для отказа в предоставлении Государственной услуги является несоответствие обращения заявителя требованиям, установленным п.  2.6. настоящего раздела.

2.8.2. Основания для приостановления предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации и Хабаровского края не предусмотрены.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Хабаровского края.

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса на предоставление государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе поступившего посредством электронной почты

Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги осуществляется Сотрудниками ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ в день поступления запроса путем присвоения входящего регистрационного номера в журнале регистрации запросов.

Запрос в электронной форме, поступивший в выходные, праздничные дни и в нерабочее время, регистрируется Сотрудниками ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ не позднее следующего рабочего дня за днем его поступления.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению текстовой или мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

2.12.1. Вход в здание, в котором предоставляется государственная услуга, оборудуется вывеской с информацией о наименовании учреждения и режиме его работы.

Для предоставления государственной услуги ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ обеспечивают заявителям из числа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак проводников):

- условия беспрепятственного доступа в учреждения;

- возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения, вход и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи в месте предоставления государственной услуги;

- размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск в учреждения собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

- оказание Сотрудниками ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ, ответственными за предоставление государственной услуги, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

2.12.2. Прием заявителей осуществляется в помещениях, которые включают места для ожидания и места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги.

Для удобства заявителей помещения оборудуются информационными стендами с перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, схемами размещения мест общего пользования (туалетов), средств пожаротушения и путей эвакуации.

2.12.3. Места личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудовано системой кондиционирования воздуха, соответствовать санитарным нормам и правилам, быть оборудованы стульями, столами, обеспечены канцелярским принадлежностями для написания письменных обращений.

2.12.4. Сотрудники ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ, ответственные за предоставление государственной услуги, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности либо настольными табличками аналогичного содержания.

2.13. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность

Показателями доступности государственной услуги являются:

- открытость информации о порядке предоставления государственной услуги;

- размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на сайтах Министерства, ХКМ им. Н.И. Гродекова и ДВХМ;

- возможность заявителя обратиться в ХКМ им. Н.И. Гродекова и ДВХМ лично или путем направления запроса в письменной либо в электронной форме;

- наличие информационных стендов и консультаций для заявителей;

- количество случаев взаимодействия заявителя с Сотрудником ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ при предоставлении государственной услуги.

Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

- достоверность информации о предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги;

- возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги;

- индивидуальный подход и всесторонность рассмотрения запроса;

- отсутствие нарушений при предоставлении государственной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей о ненадлежащем качестве предоставления государственной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Иные требования для предоставления государственной услуги отсутствуют

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

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

- прием и регистрация запроса заявителя;

- внесение запроса заявителя в график проведения экскурсий государственного музея края.

3.2. Прием и регистрация запроса заявителя

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ, с запросом о предоставлении государственной услуги, выраженной в устной, письменной или электронной форме.

3.2.2. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры

Должностным лицом, является Сотрудник ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ, ответственный за выполнение административной процедуры.

3.2.3. Содержание административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок ее выполнения

3.2.3.1. При обращении заявителя по телефону Сотрудник ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ сообщает заявителю наименование организации, свою фамилию, должность, слова произносит четко, ответы формулирует корректно, выслушивает заявителя, перечисляет действия, которые следует предпринять обратившемуся заявителю, регистрирует запрос в журнале регистрации заявок на проведение экскурсий.

Продолжительность процедуры не более 15 минут.

3.2.3.2. При личном непосредственном обращении заявителя за получением государственной услуги Сотрудник ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ:

- приглашает в порядке очереди заявителей, ожидающих предоставления государственной услуги;

- выслушивает обращение заявителя;

- регистрирует запрос в журнале регистрации заявок на проведение экскурсий.

Продолжительность процедуры не более 15 минут.

3.2.3.3. При обращении заявителя с запросом о предоставлении государственной услуги в письменной или электронной форме процедура и срок регистрации поступившего запроса заявителя осуществляется в соответствии с требованиями, установленными п. 2.11. Регламента.

Продолжительность процедуры не более 15 минут.

3.2.3.4. Результатом административной процедуры является прием и регистрация запроса в журнале регистрации заявок на проведение экскурсий.

3.3. Внесение запроса заявителя в график проведения экскурсий государственного музея края.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированный запрос о предоставлении государственной услуги.

3.3.2. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры

Должностным лицом, является Сотрудник ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ, ответственный за выполнение административной процедуры.

3.3.3. Содержание административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок ее выполнения

3.3.3.1. После регистрации запроса Сотрудник ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ:

- рассматривает, поступивший запрос о предоставлении государственной услуги;

- при наличии оснований, указанных в пункте 2.8.1.2 настоящего Регламента, принимает решение об отказе в предоставлении государственной услуги и готовит проект ответа, содержащий мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги, при их отсутствии вносит запрос заявителя в график проведения экскурсий государственного музея края, готовит проект ответа;

- подписывает проект ответа заявителю у генерального директора ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ или лица его замещающего;

- регистрирует ответ в журнале регистрации исходящих документов;

- направляет ответ заявителю по адресу, указанному в запросе.

3.3.3.2. Продолжительность процедуры не более 30 минут.

3.3.3.3. Результатом административной процедуры является внесение запроса заявителя в график проведения экскурсий государственного музея края либо отказ в предоставлении государственной услуги.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Регламентом, сроков исполнения административных процедур, порядком принятия решений по предоставлению (отказу в предоставлении) государственной услуги Сотрудниками ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ осуществляется генеральным директором ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ.

4.1.2. Текущий контроль за принятием решений генеральным директором ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ, полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется должностными лицами Министерства, государственным гражданским служащим Министерства, ответственным за предоставление государственной услуги.

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

Проверка полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, рассмотрение жалобы на решения, действия (бездействие) генерального директора ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ и Сотрудников ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ.

Для осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги Министерством проводятся плановые и внеплановые проверки предоставления государственной услуги.

Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы Министерства, не реже чем один раз в три года, внеплановые проверки – по решению министра культуры Хабаровского края (далее – Министр) на основании информации поступившей из обращений граждан либо из средств массовой информации.

Внеплановые проверки проводятся на основании решения Министра, в том числе по поступившей в Министерство информации о нарушениях в ходе предоставления государственной услуги, в том числе содержащейся в жалобах заявителей.

При проверках рассматриваются вопросы соблюдения и исполнения специалистами, генеральным директором ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ нормативных правовых актов Российской Федерации и Хабаровского края, положений Регламента.

Результаты проверок, проведенных должностными лицами Министерства, оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки, рекомендации и сроки по их устранению.

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

4.3.1. Персональная ответственность генерального директора и Сотрудников ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ предусматривается их должностными инструкциями и действующим законодательством.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц Министерства, государственных гражданских служащих Министерства, ответственных за предоставление государственной услуги и ее организацию, предусматривается их должностными регламентами и действующим законодательством.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Министерства, должностных лиц Министерства, государственных музеев края, сотрудников государственных музеев края

5.1. Право на досудебное (внесудебное) обжалование

Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) Министерства, должностных лиц Министерства, ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ, а также Сотрудников ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ в досудебном порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Заявитель вправе обратиться с жалобой, в том числе в случаях:

- нарушения срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

- нарушения срока предоставления государственной услуги;

- требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Хабаровского края для предоставления государственной услуги;

- отказа в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Хабаровского края для предоставления государственной услуги;

- отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами Хабаровском края;

- требования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Хабаровского края;

- отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставлениягосударственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

- приостановления предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

5.3. Органы государственной власти, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые и принятые в ходе предоставления государственной услуги, подаются в Министерство; на решения, принятые Министерством, в Правительство Хабаровского края.

5.4. Права заявителей на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

При рассмотрении обращения ХКМ им. Н.И. Гродекова, ДВХМ или Министерством заявитель имеет право:

- обращаться с просьбой об истребовании дополнительных документов, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, в том числе электронной, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", сайта Министерства, Портала и Единого портала, факсимильной связью, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования

По результатам рассмотрения жалобы может быть принято одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в жалобе вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по жалобе.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

В случае если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.9. При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе отказать в удовлетворении жалобы и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. Если в жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.11. В случае если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр вправе принять решение об отказе в удовлетворении жалобы при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Министерство. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Административному регламенту предоставления государственной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями Хабаровского края"

СВЕДЕНИЯ

о сотрудниках, ответственных за предоставление государственной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями Хабаровского края"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Адреса:почтовый,электронный | Телефон, сайт | Графикработы |
| Лектор (экскурсовод) экскурсионного отдела краевого государственного бюджетного научного учреждения культуры "Хабаровский краевой музей имени Н.И. Гродекова" | 680000,г. Хабаровск, ул. Шевченко, 11; | 8(4212)31 63 44 | с 10.00 до 18.00вторник – воскресенье |
| Администратор сектора по приему посетителей краевого государственного бюджетного научного учреждения культуры "Хабаровский краевой музей имени Н.И. Гродекова" | 680000,г. Хабаровск, ул. Шевченко, 11; | 8(4212)30 31 92 | с 10.00 до 18.00вторник – воскресенье |
| Администратор краевого государственного бюджетного учреждения культуры "Дальневосточный художественный музей" | 680000,г. Хабаровск, ул. Шевченко, 7; | 8(4212)31 48 71 | с 10.00 до 18.00вторник – воскресенье |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Административному регламенту предоставления государственной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями Хабаровского края"

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА

запроса о предоставлении государственной услуги

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование учреждения)

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество

(последнее - при наличии)

физического лица)

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(указать индекс, точный почтовый

адрес заявителя)

тел., факс, эл. адрес

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас записать на экскурсию по теме:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Желаемая дата и время проведения экскурсии:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Численность экскурсионной группы:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_