Ростовская область
министерство культуры
государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области
"Волгодонский художественный музей"
(ГБУК РО «Волгодонский художественный музей»)
347370, Ростовская область, г. Волгодонск, ул. Ленина, 104 Тел. 26-28-29 Факс 27-55-20 E-mail: mail@museum-vdonsk.ru
ИНН 6143053523; КПП 614301001; ОКПО 40556291; ОКТМО 60712000 ОГРН 1036143003742

ПРИКАЗ

30.06.2017 № 56

Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Обеспечение доступа населения (в том числе льготных категорий) к музейным предметам и музейным коллекциям» в государственном бюджетном учреждении культуры Ростовской области «Волгодонский художественный музей»

В целях приведения в соответствие административного регламента предоставления государственной услуги «Обеспечение доступа населения (в том числе льготных категорий) к музейным коллекциям и музейным коллекциям» в государственном бюджетном учреждении культуры Ростовской области «Волгодонский художественный музей» в связи с изменением блок-схемы последовательности действий при предоставлении государственной услуги, изменением наименования в перечне специалистов музея, осуществляющих экскурсионное и лекционное обслуживание, информационно-справочное обслуживание заявителя государственной услуги и актуализацией реквизитов учредителя и учреждения,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить в новой редакции административный регламент предоставления государственной услуги «Обеспечение доступа населения (в том числе льготных категорий) к музейным предметам и музейным коллекциям» в государственном бюджетном учреждении культуры Ростовской области «Волгодонский художественный музей» (далее – административный регламент) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Кириллову М.А., главному хранителю музейных предметов, в срок до 01.07.2017 г. разместить административный регламент на сайте музея, направить копию настоящего приказа и электронную версию административного регламента в отдел управления музеями, библиотеками и

культурно-досуговыми учреждениями министерства культуры Ростовской области для размещения на официальном сайте минкультуры области.

3. Слепцовой Е.М., заведующему экспозиционным, выставочным и просветительским отделом, в срок до 01.07.2017 разместить административный регламент в выставочном зале музея.

4. Признать утратившим силу «Административный регламент на предоставление государственной услуги «Обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям», от 28.06. 2012 № 37 – а, в редакции, утверждённой приказом ГБУК РО «Волгодонский художественный музей» от 06.05. 2013 № 20

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор Т.В. Рыкова

Приложение к приказу
ГБУК РО «Волгодонский
художественный музей»
№56 от 30.06.2017

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления государственной услуги «Обеспечение доступа населения (в том числе льготных категорий) к музейным предметам и музейным коллекциям» в государственном бюджетном учреждении культуры Ростовской области «Волгодонский художественный музей»

Раздел I. Общие положения

Административный регламент предоставления государственной услуги по обеспечению доступа (в том числе льготных категорий) населения к музейным предметам и музейным коллекциям (далее – государственная услуга) государственным бюджетным учреждением культуры Ростовской области «Волгодонский художественный музей» (далее - музей) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для ее получения.

1.Предмет регулирования административного регламента.

1.1. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при организации музейного обслуживания физических и юридических лиц, а также порядок взаимодействия между участниками предоставления государственной услуги.

2.Круг заявителей.

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

3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления государственной услуги.

Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется Министерством культуры Ростовской области и музеем.

3.1. Место нахождения музея: 347370 г. Волгодонск Ростовской области, ул. Ленина, 104.

Музей работает ежедневно с 9.00 до 18.00 часов.

Работа выставочных залов, кроме четверга, с 10.00 до 18.00 (в четверг с 10-30 до 19-00).

Время работы билетных касс с 10.00 до 17.30 (в четверг с 10-30 до 18-30).

Время проведения музейных мероприятий, связанных с производственной необходимостью утверждается приказом директора музея.

Санитарный день – последний день каждого месяца.

3.2. Информирование граждан по телефону о порядке предоставления государственной услуги проводится в рабочие дни и в рабочее время.

Справочные телефоны музея: 8(8639) 26-28-29; 27-55-20, факс 27-55-20.

3.3. Адрес официального сайта министерства культуры Ростовской области: mkro.donland.ru.

Адрес официального сайта музея: www.museum-vdonsk.ru.

3.4. Заявители могут получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги:

- по телефонам 8(8639) 26-28-29; 27-55-20;

- по письменным обращениям;

- по электронной почте: mail@museum-vdonsk.ru;

- при личном обращении;

- на официальном сайте Министерства культуры Ростовской области:

mkro.donland.ru;

- на официальном Интернет-сайте музея: www.museum-vdonsk.ru.

При информировании заявителей по вопросам предоставления государственной услуги в ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники музея подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим заявителей.

При обращении по телефону сотрудник музея:

- называет учреждение, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

- предлагает собеседнику представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован специалисту по требуемому профилю или

обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.5. Порядок, форма и место размещения информации.

Размещение информации о правилах предоставления государственной услуги осуществляется на официальном сайте Министерства культуры Ростовской области mkro.donland.ru, на официальном сайте музея www.museum-vdonsk.ru, в местах предоставления государственной услуги (в общедоступной зоне (фойе музея).

Раздел II. Стандарт предоставления государственной услуги

1. Наименование государственной услуги.

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

1.2. Государственная услуга включает:

- предоставление заявителям доступа к экспозициям и выставкам музея;

- организацию экскурсионного и лекционного обслуживания заявителей государственной услуги;

- проведение музейных массовых мероприятий;

- информационно-справочное обслуживание заявителей государственной услуги.

2. Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего государственную услугу.

2.1. Государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области «Волгодонский художественный музей».

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

3. Результат предоставления государственной услуги.

3.1.Конечными результатами предоставления государственной услуги являются:

- обеспечение заявителям публичного доступа к музейным предметам и музейным коллекциям;

- посещение экспозиции, выставки, лекции, массового мероприятия;

- выполнение плановых показателей музея: количество посетителей, экскурсий, лекций, выставок, доля платных услуг;

- осуществление просветительской и образовательной деятельности;

- учет мнений потребителей по предоставлению государственной услуги согласно книге отзывов и предложений и книге обращений, действующих в музее.

3.2. Ограничение в предоставлении доступа к музейным предметам и музейным коллекциям возможно в случаях, предусмотренных действующей «Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей».

Доступ к музейным предметам может быть ограничен по причине:

- неудовлетворительного состояния сохранности музейных предметов;

- нахождения музейных предметов в реставрации, в том числе на экспертизе,

- проведения плановых проверок (сверок), осуществляемых сотрудниками музея.

4. Срок предоставления государственных услуг.

4.1. В зависимости от пожеланий пользователей государственной услуги и режима работы музея, она может быть предоставлена как в день обращения, так и через определённый срок, установленный пользователем государственной услуги по согласованию с должностным лицом музея.

4.2.Право пользования услугами музея наступает с момента оплаты входного билета, экскурсионного, лекционного билета в кассе музея или оплаты стоимости оказания услуги по безналичному расчету, получения бесплатного входного билета на экспозиции музея, мероприятия при наличии льготы и предоставлении необходимых подтверждающих документов.

Заявитель имеет право:

- самостоятельно осматривать экспозиции и выставки - без ограничения времени, в пределах режима работы музея;

- воспользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием – 45 минут. Экскурсионная группа - не более 25 человек;

- посетить плановое музейное мероприятие – от 45 минут до минут до 1 часа 30 минут;

- воспользоваться информационно-справочным обслуживанием – от 10 минут до 30 минут.

- заказать объемный информационно-справочный материал, с выдачей в сроки, согласованные со специалистом, от 3 дней до 30 дней.

- производить фото- и видеосъемку (без вспышки) в экспозиционных залах за отдельную плату, установленную приказом директора музея, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

4.3. Оказание государственной услуги может быть приостановлено на время реэкспозиции в соответствии с месячным планом работы музея.

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

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

- Конституцией Российской Федерации, принятой 12.12.1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008г. №6-ФЗК, от 30.12.2008г. № 7-ФЗК), ст. 44 («Собрание законодательства РФ», от 26.01.2009г., №4, ст. 445, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ);

- Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006 г. (в ред. Федеральных законов от 01.12.2007г. №318-ФЗ. От 30.06.2008г. №104-ФЗ, от 08.11.2008г. №201-ФЗ, от 21.02.2010г. №13-ФЗ. От 24.02.2010г. №17-ФЗ, от 04.10.2010 N 259-ФЗ, от 08.12.2011 N 422-ФЗ, от 02.07.2013 N 185-ФЗ, от 02.07.2013 N 187-ФЗ, от 23.07.2013 N 222-ФЗ, от 12.03.2014 N 35-ФЗ, от 31.12.2014 N 530-ФЗ, от 29.06.2015 N 205-ФЗ, от 13.07.2015 N 216-ФЗ, от 28.11.2015 N 342-ФЗ, от 28.11.2015 N 358-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 30.12.2015 N 431-ФЗ);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. Федеральных законов от 06.04.2011 N 65-ФЗ, от 27.06.2011 N 162-ФЗ, от 01.07.2011 N 169-ФЗ, от 11.07.2011 N 200-ФЗ, от 18.07.2011 N 239-ФЗ, от 03.12.2011 N 383-ФЗ, от 28.07.2012 N 133-ФЗ, от 05.04.2013 N 43-ФЗ, от 02.07.2013 N 185-ФЗ, от 02.07.2013 N 188-ФЗ, от 23.07.2013 N 251-ФЗ, от 21.12.2013 N 359-ФЗ, от 28.12.2013 N 387-ФЗ, от 28.12.2013 N 396-ФЗ, от 28.12.2013 N 444-ФЗ, от 23.06.2014 N 160-ФЗ, от 21.07.2014 N 263-ФЗ, от 01.12.2014 N 419-ФЗ, от 31.12.2014 N 514-ФЗ, от 31.12.2014 N 519-ФЗ, от 08.03.2015 N 23-ФЗ, от 13.07.2015 N 216-ФЗ, от 13.07.2015 N 250-ФЗ, от 15.02.2016 N 28-ФЗ);
- Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-ФЗ «О защите прав потребителей» (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996г. N 2-ФЗ, от 17.12.1999г. N 212-ФЗ, от 30.12.2001г. N 196-ФЗ, от 22.08.2004г. N 122-ФЗ, от 02.11.2004г. N 127-ФЗ, от 21.12.2004г. N 171-ФЗ, от 27.07.2006г. N 140-ФЗ, от 16.10.2006г. N 160-ФЗ, от 25.11.2006г. N 193-ФЗ, от 25.10.2007г. N 234-ФЗ, от 23.07.2008г. N 160-ФЗ, от 03.06.2009г. N 121-ФЗ, от 23.11.2009г. N 261-ФЗ, от 27.06.2011 N 162-ФЗ, от 18.07.2011 N 242-ФЗ, от 25.06.2012 N 93-ФЗ, от 28.07.2012 N 133-ФЗ, от 02.07.2013 N 185-ФЗ, от 21.12.2013 N 363-ФЗ, от 05.05.2014 N 112-ФЗ, от 13.07.2015 N 233-ФЗ);
- Федеральным законом от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федеральных законов от 23.06.1999г. N 115-ФЗ, от 27.12 2000г. N 150-ФЗ, от 30.12 2001г. N 194-ФЗ, от 24.12 2002. N 176-ФЗ, от 23.12 2003г. N 186-ФЗ, от 22.08.2004г. N 122-ФЗ, от 31.12.2005г. N 199-ФЗ, от 03.11.2006г. N 175-ФЗ, от 29.12.2006г. N 258-ФЗ, от 23.07.2008г. N 160-ФЗ, от 21.12.2009г. N 335-ФЗ, от 08.05 2010г. N 83-ФЗ, от 22.04 2013г. N 63-ФЗ, 02.07 2013г. N 185-ФЗ, от 30.09 2013г. N 265-ФЗ, от 05.05 2014г. N 102-ФЗ, от 21.08 2014. N 256-ФЗ, 21.08 2014г. N 216-ФЗ, от 01.12 2014. N 419-ФЗ, от 28.11 2015г. N 357-ФЗ);

- Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (в ред. ФЗ от 10.01.2003г. №15-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 26.06.2007 N 118-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 08.05.2010 N 83-ФЗ, от 23.02.2011 N 19-ФЗ, от 01.12.2014 N 419-ФЗ);

- Федеральным законом от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (в ред. Федеральных законов от 22.08.1995г. N 151-ФЗ, от 18.04.1996г. N 32-ФЗ, от 24.01.1998г. N 13-ФЗ, от 07.11.2000г. N 135-ФЗ, от 06.08.2001г. N 110-ФЗ, от 30.12.2001г. N 196-ФЗ, от 25.07.2002г. N 116-ФЗ, от 10.01.2003г. N 15-ФЗ, от 10.05.2004г. N 38-ФЗ, от 29.06.2004г. N 58-ФЗ, от 22.08.2004г. N 122-ФЗ (ред. 29.12.2004г.), от 01.04.2005г. N 27-ФЗ, от 09.05.2005г. N 45-ФЗ, от 02.02.2006г. N 19-ФЗ, от 25.10.2006г. N 172-ФЗ, от 04.12.2006г. N 201-ФЗ, от 18.12.2006г. N 232-ФЗ, от 26.04.2007г. N 63-ФЗ, от 18.10.2007г. N 230-ФЗ, от 22.07.2008г. N 137-ФЗ, от 14.03.2009г. N 32-ФЗ, от 19.07.2009г. N 198-ФЗ, от 09.11.2009г. N 247-ФЗ, от 25.11.2009г. N 267-ФЗ, от 23.07.2010 N 173-ФЗ, от 28.09.2010 N 243-ФЗ, от 29.12.2010 N 442-ФЗ, от 18.07.2011 N 242-ФЗ, от 18.07.2011 N 243-ФЗ, от 19.07.2011 N 248-ФЗ, от 08.11.2011 N 309-ФЗ, от 30.11.2011 N 345-ФЗ, от 30.12.2012 N 283-ФЗ,от 11.02.2013 N 9-ФЗ, от 02.07.2013 N 185-ФЗ,от 12.03.2014 N 27-ФЗ, от 31.12.2014 N 535-ФЗ, от 08.03.2015 N 37-ФЗ, от 02.05.2015 N 118-ФЗ,от 29.06.2015 N 160-ФЗ, от 13.07.2015 N 233-ФЗ, от 13.07.2015 N 234-ФЗ, от 28.11.2015 N 357-ФЗ, от 30.12.2015 N 448-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 N 150-ФЗ, определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 N 82-О);

- Законом Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской федерации и полных кавалеров Ордена Славы»;

- Указом правительства Российской Федерации от 05.05.1992 года № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации» (опубликован в «Российской газете» от 5 марта 1998г., в Собрании законодательства Российской Федерации от 23 февраля 1998г., N 8, ст. 949);

- Постановлением Правительства Ростовской области от 18.11.2011 № 150 «Об утверждении реестра государственных услуг Ростовской области» (с изменениями на 18.09.2015);

- Постановлением Правительства Ростовской области от 01.06.2012 №469 «О порядке предоставления льгот на посещение организаций культуры (с изменениями на 19 февраля 2015 года) и в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 8 декабря 2009 года №842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской федерации»;

- Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994г. № 736);

- «Основными направлениями государственной политики по развитию сферы культуры и массовых коммуникаций в Российской Федерации до 2015 года и планом действий по их реализации» (Согласовано Правительством Российской Федерации от 01.06.2006 г., № МФ-П44-2462);

- Областным законом «О культуре» от 22.10.2004 г. № 177-ЗС (в ред. Областных законов от 06.06.2005г. N 326-ЗС, от 19.05.2006г. N 494-ЗС, от 16.11.2007г. N 804-ЗС, от 13.10.2008г. N 113-ЗС, от 01.10.2009г. N 303-ЗС); в данном виде документ опубликован не был;

- Областным законом от 01.08.211 №635-ЗС «О Правительстве Ростовской области»;

- Распоряжением Правительства Ростовской области от 30.12.211 № 160 «О ревизии ранее изданных нормативных правовых актов»;

- Постановлением Правительства Ростовской области от 15.12.2011 г. № 240 «О порядке организации и обеспечения отдыха и оздоровления детей» (в ред. от 16.04.2015 №275);

- Уставом ГБУК РО «Волгодонский художественный музей»;

- Прейскурантом цен на платные услуги ГБУК РО «Волгодонский художественный музей»;

- Локальными нормативно-правовыми актами музея.

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

6.1. Для получения государственной услуги заявитель обязан приобрести входной билет, экскурсионный или лекционный билет в кассе музея по цене, установленной прейскурантом или приказом директора. Предоставление специальных документов для получения государственной услуги не предусмотрено, за исключением случаев обладания заявителем льготного статуса и предоставления подтверждающих документов, в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Льгота на бесплатное посещение государственных областных музеев (кроме коммерческих выставок) в соответствии с действующим законодательством предоставляется:

гражданам, удостоенным званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющимися полными кавалерами ордена Славы (в том числе и на внеочередное посещение государственных областных музеев, без ограничения количества посещений в пределах режима работы государственного областного музея);

членам многодетных семей один день в месяц (последний понедельник месяца);

лицами, не достигшими восемнадцати лет и лицами, обучающимися по основным профессиональным образовательным программам (последний понедельник месяца).

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

- Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы:

документ, удостоверяющий статус Героя или полного кавалера ордена Славы;

документ, подтверждающий неполучение ежемесячной денежной выплаты в порядке, установленном действующим законодательством.

- Членами многодетных семей:

свидетельство о рождении детей (трех и более);

справка о составе семьи по месту регистрации родителей (я);

справка об обучении (на детей старше 16 лет) или иной заменяющий документ, подтверждающий обучение детей до 18 лет.

- Лицам, не достигшими восемнадцати лет и лицам, обучающимися по основным профессиональным образовательным программам (среднее профессиональное образование, высшее образование – бакалавриат, высшее образование - специалитет, магистратура, высшее образование - подготовка кадров высшей квалификации):

студенческий билет или документ, подтверждающий обучение в образовательной организации или зачетная книжка;

на коллективное посещение – письмо соответствующей образовательной организации с указанием фамилии, имени, отчества обучающихся, заверенное подписью руководителя и печатью образовательной организации.

6.4. В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственной услуги.

6.5. Решение о предоставлении льгот для детей дошкольного возраста, учащихся образовательных учреждений всех типов, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, на посещение платных музейных мероприятий, принимается музеем с учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей в порядке, определенном действующим законодательством;

6.6. Для организованных групп детей право льготного посещения распространяется на время летнего отдыха и оздоровления - каждый понедельник месяца с 1 июня по 1 сентября по предварительным заявкам образовательных и оздоровительных учреждений.

(Постановление Правительства РФ от 5.03.2008 г. № 148 (в ред. от 22.04.2009, Постановление Правительства РО от 15.12. 2011 №240 (в ред. От 16.04.2015 №275)

Основанием для предоставления льготы на бесплатное посещение музея является: - письмо образовательного учреждения с указанием фамилии, имени, отчества учащихся, заверенное подписью руководителя и печатью образовательного учреждения.

6.7. Основанием для предоставления льгот в соответствии с решением, принятым музеем, о предоставлении льгот на посещение платного мероприятия является предъявление следующих документов:

- для детей дошкольного возраста:

свидетельство о рождении;

на коллективное посещение – письмо организации, заверенное подписью руководителя и печатью организации, где временно пребывают или воспитываются дети дошкольного возраста;

- для учащихся образовательных учреждений всех типов:

ученический билет или студенческий билет;

на коллективное посещение – письмо образовательного учреждения с указанием фамилии, имени, отчества учащихся, заверенное подписью руководителя и печатью образовательного учреждения, где обучаются учащиеся;

- для инвалидов – удостоверение инвалида;

- для военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, – военный билет с записью, подтверждающей прохождение военной службы по призыву.

6.8. Юридические лица для предоставления государственной услуги подают письменную заявку на имя директора ГБУК РО «Волгодонский художественный музей». Заявка должна быть оформлена на бланке учреждения за подписью руководителя или иного правомочного лица и зарегистрирована.

6.9. 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;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами.

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

7.1. Все заявки на предоставление государственной услуги принимаются для рассмотрения.

7.2. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги является:

- представление документа, текст которого не поддается прочтению.

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

8.1. В предоставлении услуги может быть отказано в случае:

- отсутствия у Заявителя пропускных документов, установленного образца, подтверждающих право на получение государственной услуги;

- отсутствия в полном объеме необходимых подтверждающих документов для предоставления льготы на получение услуги;

- отсутствия предварительной заявки на предоставление государственной услуги;

- отсутствия свободного места в графике проведения экскурсий;

- отсутствие лекционных мест, ввиду их полной реализации;

- в случае чрезвычайных или непредвиденных ситуаций (отключение электричества, пожарная опасность и др.);

- несоответствия заявки на предоставление государственной услуги профилю музея и перечню, имеющихся в наличии экспозиций и выставок;

- нарушения заявителем правил поведения в музее;

- нахождения заявителя в неадекватном состоянии;

- нарушения заявителем санитарных норм одежды (заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) имущества музея);

- отказа от сдачи верхней одежды в гардероб, наличия при себе и крупногабаритных предметов (сумок, кофров, пакетов, детских колясок)

-нарушения посетителем правил фото- и видеосъемки в помещении музея

-причинения ущерба музею.

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

9.1. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги не предусмотрено.

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

10.1. Предоставление государственной услуги в музее может осуществляться как на платной, так и на бесплатной основе;

10.2.С заявителя не взимается иной платы, кроме платы в соответствии с утвержденным прейскурантом цен на услуги.

11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета такой платы.

11.1. Размер платы, взимаемой с заявителя за предоставление государственной услуги, соответствует прейскуранту и приказам на временные выставки и мероприятия, утвержденными приказами музея.

11.2. Расчет платы на посещение постоянной экспозиции, утверждается приказом музея на основании предельных цен на оказание услуг, относящихся к основным видам деятельности музея.

11.3. Расчет предельных цен на посещение постоянной экспозиции производится на основании рассчетно-аналитической методики. Рассчитанные предельные цены согласованы с Министром культуры Ростовской области.

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

12.1 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги – не превышает 30 минут; при получении результата предоставления услуг (по экскурсионному, лекционному обслуживанию) при личном обращении получателя услуги -15 минут. Более длительное ожидание возможно лишь в случае очереди из одной или нескольких групп посетителей, заявленных на экскурсию.

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

13.1. Письменный запрос, представленный по почте, регистрируется не позднее следующего рабочего дня за днем его поступления должностным лицом структурного подразделения, ответственного за делопроизводство, запросы, поступившие по телефону либо при личном обращении заявителя, регистрируются в момент обращения;

13.2. О запросе по телефону, принявший запрос сотрудник, сообщает ответственному специалисту.

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

14.1. Музей обеспечивает удобный и свободный подход посетителей к музейным предметам и музейным коллекциям.

14.2. В музее имеется в наличии стандартные вывески с наименованием музея и режимом его работы, информационные киоски с информацией о порядке предоставления услуги.

14.3. Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры, нормам охраны труда, обеспечиваются всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, системами охранно-пожарной и тревожной сигнализаций, видеонаблюдения, обеспечены запасными выходами и эвакуационными выходами (оконные проемы с решетками распашного типа).

14.4. В музее предусмотрены выставочные залы, фондохранилища, кабинеты для сотрудников, касса музея, служебные помещения.

14.5.Касса работает в течение времени работы музея без перерыва на обед и прекращает работу за 30 минут до окончания работы музея.

14.6. Экспозиционные и выставочные залы оборудованы экспозиционным оборудованием, оргтехникой, позволяющей организовать оперативное и качественное предоставление государственной услуги, сигнализацией, системой вентиляции и кондиционирования.

14.7. Рабочие места специалистов музея оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оперативное и качественное предоставление государственной услуги, а также обеспечиваются доступом в Интернет.

14.8. Для предоставления государственной услуги выделяются расходные материалы и канцелярские товары.

14.9. Заявителю услуги предоставляется право посетить санитарные комнаты музея, воспользоваться гардеробом.

14.10. В помещениях музея запрещено курить.

15. Показатели доступности и качества государственной услуги.

15.1. Государственная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, без предоставления каких либо документов (если нет права на льготу).

15.2. Показателем качества государственных услуг является отсутствие жалоб на действия (бездействие) сотрудников музея и степень соответствия полученной услуги запросу заявителя.

15.3. Информация о порядке предоставления государственной услуги доводится до заявителей государственной услуги следующими способами:

- путем размещения на информационных стендах, в информационных киосках в помещениях музея, на наружных рекламных носителях;

- должностными лицами музея при личном обращении с использованием средств телефонной связи, посредством письменных ответов должностными лицами музея на письменные обращения получателей государственной услуги, в том числе по электронной почте;

- посредством размещения на официальном Интернет-сайте Министерства культуры Ростовской области;

- посредством размещения на официальном Интернет-сайте музея;

- посредством размещения в средствах массовой информации.

15.4. Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

15.5. Музей предоставляет:

- научного сотрудника для обслуживания экскурсионной группы потребителей услуги, а также индивидуальным потребителям услуги;

- право запроса информационно-справочных материалов у специалистов, научных сотрудников музея;

- возможность лекционного обслуживания, посещения плановых музейных мероприятий;

- право оставить запись в книге отзывов, в книге обращений.

16. Иные требования.

16.1.Музей предоставляет государственную услугу в электронном виде. Доступ к публикациям предметов из коллекций музея предоставлен:

- на официальном сайте Министерства культуры Ростовской области:

mkro.donland.ru;

- на официальном Интернет-сайте музея: www.museum-vdonsk.ru;

- в залах музея посредством компьютеров, экранов, сенсорных киосков.

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. Исчерпывающий перечень административных процедур.

1.1. Обращение заявителя за предоставлением государственной услуги.

1.2. Подача заявки на получение государственной услуги.

1.3. Приобретение (или получение) входного билета, экскурсионного и лекционного билета на предоставление государственной услуги.

1.4. Предоставление государственной услуги.

Перечень и последовательность действий при предоставлении государственной услуги отражена в блок-схеме по предоставлению государственной услуги, предусмотренной приложением № 1 к настоящему административному регламенту.

2. Описание административных процедур.

2.1. Обращение заявителя за предоставлением государственной услуги.

2.1.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является устное обращение заявителя, по электронной почте, заключение договора на предоставление услуги.

2.1.2. Обращение заявителя принимает ответственный специалист музея – сотрудник научно-просветительского отдела.

2.1.3. Заявитель может подать обращение:

- придя непосредственно в музей;

- по телефону;

- по электронной почте.

Обращение содержит суть заявки, примерную дату и время получения государственной услуги.

При обращении заявитель получает в устной форме, по электронной почте справочную информацию о содержании государственной услуги, прейскуранте цен на платные услуги музея, порядке предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций музея отдельными лицами, правилами поведения в музее, стоимость платных услуг на временные выставки и мероприятия.

Ожидание получения информации заявителем не может превышать 15 минут.

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

2.1.5. Результатом административной процедуры является ответ на обращение заявителя.

2.1.6. Обращения заявителей не фиксируются.

2.2 Подача заявки на получение государственной услуги.

2.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является подача заявки заявителем на получение государственной услуги.

2.2.2. Заявку заявителя принимает ответственный специалист музея – сотрудник научно-просветительского отдела.

2.2.3. Заявка может быть подана:

- при посещении непосредственно музея в устной или письменной форме;

- по телефону;

- по электронной почте.

Заявка должна содержать тему, точную дату и время, форму, количество заявителей.

При подаче заявки заявитель получает в устной или письменной форме подтверждение о приеме заявки, которая фиксируется в Книге заявок, справочную информацию о содержании государственной услуги, прейскуранте цен на платные услуги музея, порядке предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций музея отдельными лицами, правилами поведения в музее и др.

Ожидание заявителем подтверждения о приеме заявки не может превышать одного дня.

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

2.2.5. Результатом административной процедуры является прием заявки.

2.2.6. Заявки на получение государственной услуги передаются в устной или письменной форме в научно-просветительский отдел музея.

2.3. Приобретение (или получение) входного билета, экскурсионного и лекционного билета на предоставление государственной услуги.

2.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является приобретение (или получение) входного билета, экскурсионного, лекционного билета на предоставление государственной услуги.

2.3.2. Заявитель приобретает (или получает) входной билет, лекционный, экскурсионный билет у ответственного специалиста музея - кассира.

2.3.3. Заявитель, ознакомившись с правилами поведения в музее, может приобрести (или получить) входной билет, экскурсионный, лекционный билет только в кассе музея, оплатив стоимость наличными средствами или по перечислению или предоставив, согласно порядку предоставления льгот на посещение организаций культуры, все необходимые документы для подтверждения льготы.

Ожидание заявителем получения билета в кассе не может превышать 15 минут (при отсутствии очереди).

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

2.3.5. Результатом административной процедуры является приобретение (или получение) входного билета, экскурсионного, лекционного билета на предоставление государственной услуги.

2.3.6. Результат продажи или выдачи входных билетов, экскурсионных и лекционных билетов фиксируется в ежедневных кассовых отчетах по кассовым чекам.

2.4. Предоставление государственной услуги.

2.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является предъявление входного билета, экскурсионного, лекционного билета на предоставление государственной услуги ответственным сотрудникам музея для получения государственной услуги.

2.4.2. Государственную услугу предоставляет ответственный специалист музея – заведующие отделами и секторами, научные сотрудники и методисты музея (приложение № 2) согласно утвержденных директором музея нормативов, смотритель.

2.4.3. Содержание предоставления заявителю государственной услуги.

Заявитель по мере необходимости посещает гардероб, санитарные помещения музея.

Заявитель взаимодействует со смотрителем или сотрудником научно-просветительского отдела для совершения действий с входным билетом, экскурсионным и лекционным билетом в установленном порядке.

На основании входного билета заявитель может:

- самостоятельно осматривать экспозиции, выставки без ограничения времени, в пределах режима работы музея;

На основании экскурсионного и лекционного билета заявитель может:

- пользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием в течение 45 мин., в экскурсионной группе не более 25 человек;

- посетить плановое музейное мероприятие продолжительностью от 45 минут до до 1 часа 30 минут;

- воспользоваться информационно-справочным обслуживанием продолжительностью от 10 минут до 30 минут.

- заказать объемный информационно-справочный материал, с выдачей информации в сроки, согласованные со специалистом музея, от 3 дней до 30 дней.

Заявитель имеет возможность сделать запись в книге отзывов и предложений, книге обращений музея.

2.4.4. Решение по порядку реализации услуги принимается в соответствии с содержанием государственной услуги, графиком работы музея, предъявленным входным билетом, экскурсионным и лекционным билетом.

2.4.5. Результатом административной процедуры является получение заявителем государственной услуги.

2.4.6. Фиксация результата предоставления государственной услуги производится на основании ежедневных кассовых отчетов по кассовым чекам, в журналах «Учета экскурсий и посетителей», «Учета лекций», «Учета посещений массовых мероприятий».

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

Межведомственные запросы для предоставления музеем государственной услуги не предусмотрены.

4. Порядок осуществления в электронной форме следующих административных процедур.

Доступ заявителя к музейным предметам и музейным коллекциям в электронной форме осуществляется на официальном сайте министерства культуры Ростовской области: mkro.donland.ru, на официальном сайте музея: www.museum-vdonsk.ru.

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

Информация о государственной услуге размещена на официальном сайте Министерства культуры Ростовской области mkro.donland.ru, на официальном сайте музея www.museum-vdonsk.ru.

К информации относятся следующие сведения:

- адрес, номер телефона, факса, адрес электронной почты администрации музея;

- режим работы музея;

- перечень оказываемых платных услуг;

- цены на платные услуги музея;

- «Порядок предоставления льгот на посещение ГБУК РО «Волгодонский художественный музей».

4.2. Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием такого запроса и документов.

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

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

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

4.4. Взаимодействие музея с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, в том числе порядок и условия такого взаимодействия.

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

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

Результат предоставления государственной услуги в электронной форме заявитель получает через сеть Интернет на официальном сайте министерства культуры Ростовской области: mkro.donland.ru, на официальном сайте музея: www.museum-vdonsk.ru.

4.6. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги.

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

Раздел IV. Формы контроля над предоставлением государственной услуги

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

Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления государственных услуг, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц музея, определенных административными процедурами, осуществляет директор музея и заместители директора по научной, научно-просветительской и выставочной работе.

Текущий контроль над соблюдением последовательности действий по предоставлению государственной услуги и принятием решений осуществляется специалистами (заместителем директора по научной работе, заместителем директора по научно-просветительской и выставочной работе, заведующим научно-просветительским отделом), ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

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

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

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

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

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

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

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

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

Проверка осуществляется на основании приказа Министра культуры Ростовской области.

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

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

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

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

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

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

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

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях ответственных

должностных лиц музея нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

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

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц

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

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

При отказе в предоставлении государственной услуги заявителей имеет право обратиться с обращением, жалобой, заявлением к директору музея, в Министерство культуры Ростовской области или обжаловать отказ в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

Действия (бездействия) должностного лица могут быть обжалованы в досудебном порядке. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 дней с момента регистрации такого обращения.

По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься, локальные акты, которые не могут противоречить положениям настоящего административного регламента.

2. Предмет досудебного (внесудебного) порядка обжалования.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской

Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

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

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

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

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

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых 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) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;

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

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

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

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

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

- к директору музея;

- в министерство культуры Ростовской области.

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

6. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

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

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

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

Приложение № 1

к административному регламенту
предоставления государственной услуги

Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги



В предоставлении государственной услуги может быть отказано в следующих случаях:

- отсутствие у потребителя билета, экскурсионного или лекционного билета установленного образца, дающего право на получение государственной услуги;

- отсутствие предварительной заявки потребителя на предоставление государственной услуги;

– обращение за получением государственной услуги вне режима работы Музея;

– нарушение Инструкции Музея о пропускном режиме.

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления государственной услуги

Перечень

специалистов музея, осуществляющих экскурсионное и лекционное обслуживание, информационно-справочное обслуживание заявителя государственной услуги

№ п/п	Наименование должности	Образование	Коллекции, находящиеся на ответственном хранении
1.	Заведующий экспозиционным, выставочным и просветительским отделом	Среднее-специальное	В выставочных залах
2.	Заведующий сектором просветительской работы	Высшее профессиональное	В выставочных залах
3.	Главный хранитель музейных предметов	Высшее профессиональное	Общий контроль за сохранностью коллекций
4.	хранитель фондов музейных предметов I категории	Высшее профессиональное	коллекция «Живопись, Графика»
5.	хранитель фондов музейных предметов I категории	Высшее профессиональное	коллекция «Скульптура, Прикладное искусство, Фотография»

Директор ГБУК РО «Волгодонский художественный музей Т.В. Рыкова