

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ  
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ  
от 9 августа 2017 г. N 47**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА МИНИСТЕРСТВА  
КУЛЬТУРЫ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
УСЛУГИ "ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ  
ЭКСПУРСИИ, ПРОВОДИМЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ МУЗЕЯМИ"**

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [постановлением](#) Правительства Самарской области от 27.01.2011 N 16 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Самарской области, разработке и принятии административных регламентов осуществления муниципального контроля органами местного самоуправления в Самарской области" в целях повышения качества предоставляемых государственных услуг в сфере культуры Самарской области приказываю:

1. Утвердить Административный [регламент](#) министерства культуры Самарской области по предоставлению государственной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями" согласно приложению к настоящему Приказу.
2. Контроль за выполнением настоящего Приказа возложить на департамент стратегического планирования и развития отрасли министерства культуры Самарской области (Калягину).
3. Опубликовать настоящий Приказ в средствах массовой информации.
4. Настоящий Приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр  
культуры Самарской области  
С.В.ФИЛИППОВ

Утвержден  
Приказом  
министерства культуры  
Самарской области  
от 9 августа 2017 г. N 47

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
МИНИСТЕРСТВА КУЛЬТУРЫ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ  
И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСПУРСИИ, ПРОВОДИМЫЕ  
ГОСУДАРСТВЕННЫМИ МУЗЕЯМИ"**

1. Общие положения

## 1.1. Общие сведения о государственной услуге

Административный регламент министерства культуры Самарской области по предоставлению государственной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями" (далее соответственно - регламент, министерство, государственная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для получателей государственной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по обеспечению гарантий прав граждан на участие в культурной жизни посредством обеспечения доступа к музейным ценностям Музейного фонда Российской Федерации, расположенным в областных государственных музеях.

Государственная услуга предоставляется посредством личного обращения в государственные музеи Самарской области, а также обращения с использованием средств телефонной связи, электронной почты государственных музеев в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Получателями государственной услуги являются физические и юридические лица (далее - заявители).

## 1.2. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

**Информация** о местонахождении и графике работы, справочные телефоны, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет государственных музеев представлены в приложении 1 к настоящему регламенту.

Информацию о порядке и ходе предоставления государственной услуги можно получить:

устно - по адресам, указанным в **приложении 1** настоящего регламента в соответствии с режимом работы учреждений;

письменно - путем личного вручения информации, направления почтового отправления по адресам, указанным в **приложении 1** настоящего регламента (ответ направляется по адресу, указанному в запросе);

по справочным телефонам, указанным в **приложении 1** настоящего регламента;

по электронной почте - путем направления запроса по адресу электронной почты, указанному в **приложении 1** настоящего регламента (ответ на запрос, направленный по электронной почте, направляется в виде электронного документа на адрес электронной почты отправителя запроса).

Информация о порядке предоставления государственной услуги также размещена в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (<http://www.gosuslugi.ru/>), государственной информационной системе Самарской области "Портал государственных и муниципальных услуг" (<http://pgu.samregion.ru>) (далее - региональный портал), на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет министерства ([www.mincult.samregion.ru](http://www.mincult.samregion.ru)), государственных музеев, а также на информационных стендах учреждений.

Основными требованиями к предоставлению информации в учреждениях являются:

актуальность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота;

наглядность форм подачи материала;

удобство и доступность.

Информирование заявителей услуги может быть индивидуальным и публичным, в устной, письменной и электронной формах.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении заявителей за информацией лично и (или) по телефону.

При обращении заявителей лично время ожидания приема сотрудником, осуществляющим индивидуальное устное информирование, не должно превышать 15 минут с момента обращения. Информирование каждого заявителя не должно превышать 10 минут.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в том числе с привлечением других сотрудников. В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для заявителя время.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество (если имеется) и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в том числе в электронной форме, направления по факсу в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества (если имеется), номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ) - радио-, теле-, видеопрограмм.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, на сайтах министерства и учреждений.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов учреждений.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

номера кабинетов (при наличии), наименований отделов, залов и т.п., где осуществляется прием и информирование заявителей;

фамилии, имена, отчества (если имеется) и должности сотрудников, ответственных за предоставление государственной услуги в учреждении, с указанием номеров телефонов, адресов электронной почты данных сотрудников;

порядок предоставления государственной услуги (настоящий регламент);

информация о возможности получения государственной услуги в электронной форме.

## 2. Стандарт предоставления государственной услуги

### 2.1. Наименование государственной услуги

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

### 2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

Организацию предоставления государственной услуги, контроль за деятельностью учреждений по предоставлению государственной услуги осуществляет министерство.

Непосредственное предоставление государственной услуги осуществляют следующие учреждения:

государственное бюджетное учреждение культуры "Самарский областной историко-краеведческий музей им. П.А. Алабина";

государственное бюджетное учреждение культуры "Самарский областной художественный музей".

### 2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является запись на конкретную обзорную, тематическую либо интерактивную экскурсию конкретного государственного музея.

### 2.4. Сроки предоставления государственной услуги

Сроки предоставления государственной услуги определяются в зависимости от используемого вида обращения в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

1) посредством личного обращения в учреждение, в том числе с использованием средств телефонной связи;

2) посредством направления письменного запроса, в том числе по электронной почте.

При личном обращении заявителя в учреждение, в том числе с использованием средств телефонной связи, государственная услуга предоставляется получателю в момент обращения.

Время ожидания в очереди приема при личном обращении в учреждение с целью получения государственной услуги не должно превышать 15 минут.

Ответ на письменный запрос заявителя о предоставлении государственной услуги готовится и регистрируется в течение 2 рабочих дней с момента получения обращения. Результат предоставления государственной услуги направляется заявителю не позднее чем на следующий рабочий день с момента регистрации ответа.

## 2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Государственная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

[Конституция](#) Российской Федерации ("Российская газета", N 237, 1993);

[Основы](#) законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1 ("Российская газета", N 248, 17.11.1992);

Федеральный [закон](#) от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 27.05.1996, N 22, ст. 2591);

[Закон](#) Самарской области от 03.04.2002 N 14-ГД "О культуре в Самарской области" ("Волжская коммуна", N 64, 10.04.2002);

[Закон](#) Самарской области 15.07.2008 N 92-ГД "О музейном деле и музеях в Самарской области" ("Волжская коммуна", 18.07.2008, N 173 (26216));

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Самарской области, настоящий регламент.

2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме, которые заявитель должен представить самостоятельно

Предоставление государственной услуги осуществляется без представления заявителем документов.

2.7. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, организаций и запрашиваются органом, предоставляющим государственную услугу, в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, если заявитель не представил такие документы и информацию самостоятельно

Предоставление указанных документов и информации для получения государственной услуги не требуется.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

## 2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

Основаниями для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- 1) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 2) текст обращения не поддается прочтению;
- 3) в обращении не указан способ отправки ответа заявителю (почтовый адрес, электронный адрес, телефон контакта);
- 4) в обращении отсутствуют сведения об экскурсии, на которую заявитель желает записаться;
- 5) в перечне проводимых музеем экскурсий отсутствует тематика экскурсии, заявленной заявителем;
- 6) заявленное время проведения экскурсии выходит за рамки рабочего времени музея;
- 7) отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения музея.

## 2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

Предоставление каких-либо услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не требуется.

## 2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации

Государственная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги составляет 15 минут.

При направлении запроса о предоставлении государственной услуги по адресам, указанным в [приложении 1](#) настоящего регламента, в том числе по адресам электронной почты, ожидание в очереди не требуется.

## 2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги при личном обращении в учреждение, а также обращении с использованием средств телефонной связи регистрируется в момент его обращения.

При направлении запроса о предоставлении государственной услуги в учреждение, предоставляющее государственную услугу, по адресам, указанным в [приложении 1](#) настоящего регламента, в том числе по адресам электронной почты, запрос регистрируется в течение одного рабочего дня со дня получения запроса заявителя.

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

Учреждения, предоставляющие государственную услугу, должны быть размещены в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении) при соблюдении архитектурно-планировочных и строительных норм.

Здания учреждений должны быть удобно расположены, с учетом доступности на общественном транспорте. Если структурные подразделения учреждения не могут быть размещены в одном здании, корпуса учреждения должны быть расположены в шаговой доступности друг от друга. Территориально обособленные подразделения государственных музеев могут располагаться на территории иных муниципальных образований Самарской области.

По размерам и состоянию помещения учреждений должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Помещения учреждений должны быть оборудованы системами охранной сигнализации (в том числе при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения, телефонной связью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены системой указателей и знаковой навигации.

В учреждении должны быть созданы комфортные условия для посетителей.

Для обслуживания инвалидов здания (помещения) оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Места для обслуживания инвалидов размещаются с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Входы в здания (помещения) оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля (в соответствии с [Приказом](#) Министерства культуры Самарской области от 30.12.2016 N 67 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов").

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

С целью обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги сотрудники данных учреждений культуры предоставляют помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

#### 2.15. Показатели доступности и качества государственных услуг

Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

доступность для российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, без предоставления каких-либо документов;

получение государственной услуги в электронном виде, а также в иных формах по выбору заявителя;

возможность получения полной и достоверной информации о государственной услуге по телефону или при личном обращении в учреждение, предоставляющее государственную услугу, в момент обращения;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей;

снижение максимального срока ожидания в очереди при подаче заявления и получении результата государственной услуги.

#### 2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Государственная услуга предоставляется в электронной форме. Предоставление государственной услуги на базе многофункционального центра не производится.

#### 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. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение заявителя.

Ответственными за предоставление услуги являются должностные лица учреждения.

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием заявления от заявителя о предоставлении государственной услуги в письменной форме либо запроса в устной (в том числе посредством телефонной связи) или электронной формах, и их регистрация.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя, в том числе посредством телефонной связи, в учреждение, либо получение запроса по адресам,

указанным в [приложении 1](#) настоящего регламента, в том числе по адресам электронной почты, и через раздел "Общественная приемная" официального сайта учреждения, в письменной или электронной форме.

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: вместо слов "срок его выполнения" следует читать "срок ее выполнения".

Содержание административной процедуры, продолжительность и максимальный срок его выполнения:

прием заявления при личном обращении заявителя, в том числе посредством телефонной связи, осуществляется в срок, не превышающий 10 минут с момента обращения;

при направлении заявления о предоставлении государственной услуги в учреждение, предоставляющее государственную услугу, по адресам, указанным в [приложении 1](#) настоящего регламента, в том числе по адресам электронной почты и через раздел "Общественная приемная" официального сайта учреждения, заявление регистрируется в течение одного рабочего дня со дня получения запроса заявителя.

[Заявление](#) на предоставление государственной услуги в письменном виде оформляется по форме согласно приложению 2 к настоящему регламенту.

Критерием принятия решения при выполнении данной административной процедуры является наличие обращения заявителя.

Результатом выполнения административной процедуры является регистрация заявления или запроса о предоставлении государственной услуги.

Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является создание регистрационной записи в журнале регистрации с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (при 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).

2) представление заявителю информации о результате предоставления государственной услуги.

Основанием для начала административного действия является формирование экскурсионной группы (определение индивидуальной экскурсии) на конкретную обзорную, тематическую либо интерактивную экскурсию.

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: вместо слов "срок его выполнения" следует читать "срок ее выполнения".

Содержание административной процедуры, продолжительность и максимальный срок его выполнения:

информирование заявителя при личном обращении, в том числе посредством телефонной связи, осуществляется в момент обращения;

при подаче письменного заявления о предоставлении государственной услуги, в том числе

посредством электронной почты, - ответ готовится и регистрируется в течение 2 рабочих дней с момента получения обращения. Результат предоставления государственной услуги направляется заявителю не позднее чем на следующий рабочий день с момента регистрации ответа.

В предоставлении государственной услуги заявителю может быть отказано по основаниям, предусмотренным [пунктом 2.9](#) регламента. В этом случае при личном обращении заявителя или использовании средств телефонной связи с целью получения государственной услуги ответственное лицо учреждения в устной форме информирует заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги в соответствии с настоящим регламентом. При отказе на письменные запросы или запросы в электронном виде ответственное лицо оформляет уведомление об отказе в предоставлении услуги на бланке учреждения. Уведомление подписывается руководителем учреждения или уполномоченным им должностным лицом, регистрируется в установленном порядке и должно содержать следующие сведения: фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, на который направляется уведомление, наименование услуги, причина отказа в предоставлении услуги.

Критерием принятия решений при выполнении данной административной процедуры является отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Результатом административного действия является запись на конкретную обзорную, тематическую либо интерактивную экскурсию государственного музея с указанием времени и места начала экскурсии или направление уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги.

Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является внесение данных об исполнении запроса на предоставление государственной услуги в журнале регистрации с указанием способа предоставления заявителю информации о результате предоставления государственной услуги.

Последовательность административных действий (процедур) по предоставлению государственной услуги отражена в [блок-схеме](#), представленной в приложении 3 настоящего регламента.

3.2. В случае невозможности по объективным причинам проведения экскурсии в заранее забронированный день и час ответственное должностное лицо государственного музея извещает об этом заявителя в срок, не превышающий одного дня с момента решения об отмене первоначальной записи на экскурсию, с указанием причин такой отмены по телефону или электронной почте и предлагает другую дату и время проведения экскурсии.

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

3.4. Если заявитель не может в назначенное время посетить экскурсию, он должен известить об этом ответственное должностное лицо государственного музея любым доступным способом не позднее чем за 1 день до назначенного времени начала экскурсии.

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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 за принятием решений

## ответственными лицами

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также лицом его замещающим. Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

Министерство осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения путем:

проведения мониторинга основных показателей доступности и качества государственной услуги за определенный период;

анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания государственной услуги, проведения проверок по фактам обращения;

проведения проверок полноты и качества оказания государственной услуги.

### 4.2. 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

Проверка полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания государственных услуг в учреждениях, подведомственных министерству культуры Самарской области, утвержденным министром.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

### 4.3. Ответственность государственных гражданских служащих министерства и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

### 4.4. Положения, устанавливающие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, объединений граждан и организаций

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода

деятельности учреждения; установленные формы отчетности о предоставлении государственной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении государственной услуги.

Граждане, их объединения и организации всех форм собственности для осуществления контроля со своей стороны вправе направить в министерство, учреждение предложения, рекомендации, замечания по вопросам предоставления государственной услуги, а также предложения по внесению изменений в регламент и нормативные правовые акты Самарской области, регулирующие предоставление государственной услуги.

#### 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) министерства, а также должностных лиц, государственных служащих

##### 5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий (бездействия) должностных лиц учреждений, предоставляющих государственную услугу, в досудебном порядке.

##### 5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) должностных лиц учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также принимаемые ими решения при предоставлении государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, настоящим регламентом для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, настоящим регламентом для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 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 Самарской области, настоящим регламентом;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, настоящим регламентом.

##### 5.3. Основания для начала процедуры досудебного

## (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющее государственную услугу, и (или) в министерство жалобы от заявителя.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта министерства или учреждения, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В жалобе указываются:

наименование министерства или учреждения либо фамилия, имя, отчество (если имеется) сотрудника министерства или учреждения, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилия, имя, отчество (если имеется), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

полное и сокращенное наименование, организационно-правовая форма, юридический адрес и местонахождение и контактные телефоны - для юридического лица;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением или действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие его доводы, либо их копии.

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

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

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

### 5.5. Вышестоящие органы государственной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалобы заявителей рассматриваются руководителем учреждения, предоставляющего государственную услугу, и (или) министром.

### 5.6. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в министерство или учреждение, подлежит рассмотрению руководителем учреждения или министром в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: вместо слов "в его удовлетворении" следует читать "в их удовлетворении".

По результатам всестороннего и своевременного рассмотрения жалобы учреждением, предоставляющим государственную услугу, и (или) министерством принимается решение об удовлетворении требований заявителя, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, настоящим регламентом, а также в иных формах, либо об отказе в его удовлетворении, о чем заявителю направляется письменный мотивированный ответ (по почте заказным письмом и по желанию заявителя в электронной форме, или передается лично в руки под роспись), содержащий результаты рассмотрения обращения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

Приложение 1  
к Административному регламенту  
министерства культуры Самарской области  
по предоставлению государственной  
услуги "Запись на обзорные, тематические  
и интерактивные экскурсии,  
проводимые государственными музеями"

ИНФОРМАЦИЯ  
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ И ГРАФИКЕ РАБОТЫ, СПРАВОЧНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ,  
АДРЕСА ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ, АДРЕСА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ  
В ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ ИНТЕРНЕТ  
УЧРЕЖДЕНИЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

№ п/п	Орган/учреждение, предоставляющее государственную услугу	Местонахождение, справочные телефоны и адреса электронной почты учреждений, предоставляющих государственную услугу	График работы учреждений, предоставляющих государственную услугу
1	Государственное бюджетное учреждение культуры "Самарский областной художественный	443099, г. Самара, ул. Куйбышева, 92. Экскурсионный отдел - (846) 3323309; Выставочный отдел - (846) 3320564; адрес электронной почты:	Ежедневно с 10:00 до 18:00, по четвергам с 13:00 до 21:00. Касса музея с 10:00 до 17:30, по четвергам с 13:00 до 20:30. Выходной день - вторник. Каждый второй понедельник месяца - санитарный день

	музей"	<p>museumgid@mail.ru; интернет-сайт: www.artmus.ru</p> <p>Историко-музейный комплекс в селе Ширяево: 445364, с. Ширяево, ул. Советская, д. 14. Касса: 89276500980</p>	<p>Часы работы филиала: Ежедневно с 10:00 до 18:00. Касса музея с 10:00 до 17:30. Выходной день - вторник</p>
2	Государственное бюджетное учреждение культуры "Самарский областной историко-краеведческий музей им. П.А. Алабина"	<p>443041, г. Самара, ул. Ленинская, 142. Информационный центр - (846) 3336423; адрес электронной почты: pr@alabin.ru; интернет-сайт: www.alabin.ru</p> <p>Дом-музей В.И. Ленина: 443041, г. Самара, ул. Ленинская, 131, (846) 3336858</p> <p>Дом-музей М.В. Фрунзе: 443010, г. Самара, ул. Фрунзе, 114, (846) 3336636</p> <p>Музей Модерна (особняк А.П. Курлиной): 443010, г. Самара, ул. Фрунзе, 159, (846) 3332498</p>	<p>Ежедневно с 10:00 до 18:00, кроме понедельника. Четверг: 13:00 - 21:00</p> <p>Ежедневно с 9:00 до 17:00, кроме воскресенья</p> <p>Ежедневно с 10:00 до 18:00, кроме воскресенья и понедельника</p> <p>Ежедневно с 10:00 до 18:00, кроме понедельника. Четверг: с 13:00 до 21:00. Санитарный день во всех зданиях музея - вторая среда каждого месяца</p>

Приложение 2  
к Административному регламенту  
министерства культуры Самарской области  
по предоставлению государственной  
услуги "Запись на обзорные, тематические  
и интерактивные экскурсии,  
проводимые государственными музеями"

Форма заявления на предоставление государственной услуги  
"Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии,  
проводимые государственными музеями"

\_\_\_\_\_  
(Инициалы, фамилия руководителя  
учреждения, наименование музея)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество заявителя,

наименование организации-заявителя)

(Место регистрации (почтовый адрес):

(Телефон)

(e-mail:)

#### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести запись на экскурсию:

(наименование выставки, экспозиции)

(дата и время экскурсии)

(количество посетителей)

(дополнительная информация)

Прошу направить подтверждение о записи:

На электронный адрес: \_\_\_\_\_

По телефону: \_\_\_\_\_

(Подпись)

(Дата)

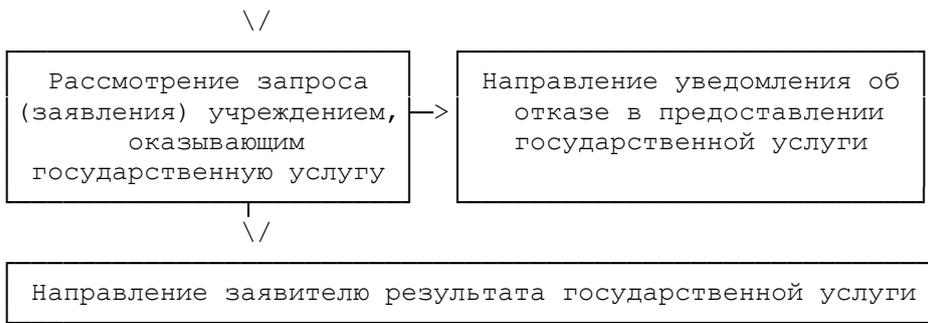
Приложение 3  
к Административному регламенту  
министерства культуры Самарской области  
по предоставлению государственной  
услуги "Запись на обзорные, тематические  
и интерактивные экскурсии,  
проводимые государственными музеями"

#### БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ, ПРОВОДИМЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ МУЗЕЯМИ"

ЗАЯВИТЕЛЬ

Прием запроса (заявления)

Регистрация запроса  
(заявления) учреждением,  
оказывающим  
государственную услугу



ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

---