

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУК РО «Таганрогский
государственный
литературный и историко-
архитектурный музей-заповедник»

_____ Е.В. Липовенко
пр. № 676 от 04.10.2024г.

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
**«Таганрогский государственный литературный и
историко-архитектурный музей-заповедник»**

Содержание

Раздел I. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента.
2. Круг заявителей.
3. Требования к порядку информирования о правилах предоставлении государственной услуги.
 - 3.1. Информация о местонахождении и графике работы музея.
 - 3.2. Справочные телефоны музея.
 - 3.3. Адреса официальных сайтов.
 - 3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги.
 - 3.5. Порядок, форма и место размещения информации.

Раздел II. Стандарт предоставления государственной услуги

1. Наименование государственной услуги.
2. Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего государственную услугу.
3. Результат предоставления государственной услуги.
4. Срок предоставления государственной услуги.
5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.
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.
7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.
8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги.
9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.
10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной 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.
12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления услуги.
13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме.
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.

15. Показатели доступности и качества государственной услуги.

16. Иные требования.

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.

2. Описание административных процедур.

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

4. Порядок осуществления в электронной форме следующих административных процедур.

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

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

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

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.

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

4.6. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги.

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 требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

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.

3. Ответственность государственных служащих органа исполнительной власти Ростовской области и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

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

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

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

2. Предмет досудебного (внесудебного) порядка обжалования.

3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения.

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

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

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

7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

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

I. Общие положения

Административный регламент предоставления государственным бюджетным учреждением культуры Ростовской области «Таганрогский государственный литературный и историко-архитектурный музей-заповедник» (далее музей) государственной услуги по обеспечению доступа населения (в том числе льготных категорий) к музейным предметам и музейным коллекциям (далее - государственная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги и 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 ГБУК РО «Таганрогский государственный литературный и историко-архитектурный музей-заповедник».

3.1. Место нахождения музея: 347900, Ростовская область, г. Таганрог:

- Музей «Домик Чехова», ул. Чехова 69, тел. 39-42-76;
- Музей «Лавка Чеховых», ул. Александровская, 100, тел. 61-27-82.
- Историко-краеведческий музей (Дворец Алфераки), ул. Фрунзе 43, тел. 38-34-96.
- Музей «Градостроительство и быт г. Таганрога», ул. Фрунзе 80, тел. 61-43-33.
- Музей А.А. Дурова, пер. А. Глушко 40, тел. 61-40-31.
- Музей И.Д. Василенко, ул. Чехова 88, тел. 61-36-73.
- Литературный музей А.П. Чехова, ул. Октябрьская, 9, тел. 61-14-66
- ЮРНКЦ А.П. Чехова, ул. Октябрьская 9, тел. 61-17-64.
- Дом П.Е. Чехова, ул. Р.Люксембург, 77, тел. 61-31-50

Отделы музея работают: вторник – воскресенье с 10.00 до 18.00 часов. Понедельник – выходной. Кассы работают с 10.00 до 17.00 часов.

3.2. Справочные телефоны музея: (8-8634) 61-00-13; 61-03-66,

E-mail: tgliamz.muzei@yandex.ru

3.3. Адрес официального сайта музея: www.tgliamz.ru.

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

- по телефонам (8-8634) 61-00-13; 61-03-66;
- по письменным обращениям;
- по электронной почте: tgliamz.muzei@yandex.ru;
- при личном обращении;
- на официальном Интернет-сайте музея: www.tgliamz.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 музея www.tgliamz.ru, на информационных стендах музея.

На информационных стендах музея содержатся следующие сведения:

- адрес, номер телефона, факса, адрес электронной почты администрации музея;
- режим работы музея;
- перечень оказываемых платных услуг;
- выписка из прейскуранта цен на платные услуги музея;
- перечень и порядок предоставления льгот на посещение ГБУК РО «Таганрогский государственный литературный и историко-архитектурный музей-заповедник»;
- сведения о месте нахождения книги обращений музея;
- правила посещения музея;
- план эвакуации.

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 (включая тематические музейные уроки, исторические практикумы, театрализованные представления и праздники т.д.);
- информационно-справочное обслуживание заявителей государственной услуги.

2. Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего государственную услугу.

2.1. Государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области «Таганрогский государственный литературный и историко-архитектурный музей-заповедник».

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.

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.

4. Срок предоставления государственных услуг.

После оплаты входного билета, экскурсионной путевки в кассе музея или оплаты стоимости оказания услуги по безналичному расчету, получения бесплатного входного билета на экспозиции музея, мероприятия при наличии льготы, 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 30 человек, в музее «Домик Чехова» - не более 20 человек;
- посетить плановое музейное мероприятие – от 45 минут до 7 часов;
- 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.

- оказание государственной услуги может быть приостановлено на время проведения реэкспозиции в соответствии с планом работы музея.

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

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии 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 30.12.2008 N 6-ФКЗ и от 30.12.2008 N 7-ФКЗ), ст.44 ("Собрание законодательства РФ", 26.01.2009, N 4, ст. 445);

- Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006 г.;

- 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 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;

- Федеральным законом «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. № 3612-1 (в ред. Федеральных законов от 23.06.1999 N 115-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 31.12.2005 N 199-ФЗ, от 03.11.2006 N 175-ФЗ, от 29.12.2006 N 258-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 21.12.2009 N 335-ФЗ, от 08.05.2010 N 83-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 27.12.2000 N 150-ФЗ, от 30.12.2001 N 194-ФЗ, от 24.12.2002 N 176-ФЗ, от 23.12.2003 N 186-ФЗ);

- Федеральным законом «О музейном фонде Российской Федерации» от 26.05.1996г. №54-ФЗ;

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

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

- 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 1998 г., в Собрании законодательства Российской Федерации от 23 февраля 1998 г., N 8, ст. 949);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (опубликован в Собрании законодательства Российской Федерации от 22 ноября 1999 г., N 47, ст. 5702);

- 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»;

- Постановлением Правительства Ростовской области от 18.11.2011 № 150

- «Об утверждении реестра государственных услуг Ростовской области»;
- Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2-ФЗ, от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 02.11.2004 N 127-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 27.07.2006 N 140-ФЗ, от 16.10.2006 N 160-ФЗ, от 25.11.2006 N 193-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 03.06.2009 N 121-ФЗ, от 23.11.2009 N 261-ФЗ);
 - Федеральным законом «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 22.08.1995 N 151-ФЗ, от 18.04.1996 N 32-ФЗ, от 24.01.1998 N 13-ФЗ, от 07.11.2000 N 135-ФЗ, от 06.08.2001 N 110-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 25.07.2002 N 116-ФЗ, от 10.01.2003 N 15-ФЗ, от 10.05.2004 N 38-ФЗ, от 29.06.2004 N 58-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ (ред. 29.12.2004), от 01.04.2005 N 27-ФЗ, от 09.05.2005 N 45-ФЗ, от 02.02.2006 N 19-ФЗ, от 25.10.2006 N 172-ФЗ, от 04.12.2006 N 201-ФЗ, от 18.12.2006 N 232-ФЗ, от 26.04.2007 N 63-ФЗ, от 18.10.2007 N 230-ФЗ, от 22.07.2008 N 137-ФЗ, от 14.03.2009 N 32-ФЗ, от 19.07.2009 N 198-ФЗ, от 09.11.2009 N 247-ФЗ, от 25.11.2009 N 267-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 N 150-ФЗ, определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 N 82-О);
 - 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» от 01.06.2006 г., №МФ-П44-2462;
 - Областным законом «О культуре» от 22.10.2004 г. № 177-ЗС (в ред. Областных законов от 06.06.2005 N 326-ЗС, от 19.05.2006 N 494-ЗС, от 16.11.2007 N 804-ЗС, от 13.10.2008 N 113-ЗС, от 01.10.2009 N 303-ЗС);
 - Постановлением Правительства Ростовской области от 01.06.2012 г. № 469 «О порядке предоставления льгот на посещение организаций культуры»;
 - Постановление Правительства Ростовской области от 06.12.2012г. №1063 «Об утверждении правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области».
 - Постановлением Правительства Ростовской области от 15.12.2011 г. № 240 «О порядке организации и обеспечения отдыха и оздоровления детей» (в ред. постановления Правительства РО от 10.02.2012 № 97);
 - Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17.12.2015г. № 3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»;
 - Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 09.09.2015 № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения»;

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 № 2803 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов»;
- Приказом Министерства культуры Ростовской области от 15.04.2022 № 23\01-01\129 «О социокультурной реабилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов в государственных учреждениях, подведомственных министерству культуры Ростовской области»;
- Постановлением Правительства Ростовской области от 19.02.2016г. № 118 «О внесении изменений в постановление Правительства Ростовской области от 01.06.2012г. № 469»;
- Постановлением Правительства Ростовской области от 07.06.2021г. № 415 «О внесении изменений в постановление Правительства Ростовской области от 01.06.2012г. № 469»;
- Постановлением Правительства Ростовской области от 11.03.2024 № 119 «О внесении изменений в Постановление Правительства Ростовской области от 01.06.2012 № 469»;
- Уставом ГБУК РО «Таганрогский государственный литературный и историко-архитектурный музей-заповедник»;
- Прейскурантом цен на платные услуги ГБУК РО «Таганрогский государственный литературный и историко-архитектурный музей-заповедник»;
- 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 билет в кассе музея по цене, установленной прейскурантом, или приобрести электронный билет через автоматизированную билетную систему. Предоставление специальных документов для получения государственной услуги не предусмотрено, за исключением случаев обладания заявителем льготным статусом и предоставления подтверждающих документов, в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Льгота на бесплатное посещение музея предоставляется:

- *гражданам, удостоенным званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы* (в том числе и на внеочередное посещение музея, без ограничения количества посещений в пределах режима работы музея);
- *ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны;*
- *членам многодетных семей;*

- лицам, не достигшим восемнадцати лет, а также лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам один день в месяц (первое воскресенье месяца) в порядке определенном постановлением Правительства Ростовской области от 01.06.2012г. №469 (в редакции постановления Правительства Ростовской области от 19.02.2015г. № 118) «О порядке предоставления льгот на посещение организаций культуры»).

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

- ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны:
удостоверение ветерана Великой Отечественной войны;
удостоверение участника войны;
удостоверение о праве на льготы;
удостоверение к знаку «Жителю блокадного Ленинграда»;
удостоверение к знаку «Житель осажденного Севастополя»;
удостоверение инвалида Великой Отечественной войны.

- гражданам, удостоенным званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющимися полными кавалерами ордена Славы:

- документ, удостоверяющий статус Героя или полного кавалера ордена Славы;
документ, подтверждающий неполучение ежемесячной денежной выплаты в порядке, установленном действующим законодательством;

- членам многодетных семей:

- удостоверение, подтверждающее статус многодетной семьи в Российской Федерации или подтверждение статуса многодетной семьи в соответствии с порядком подтверждения статуса многодетной семьи в РФ по месту требования с использованием сведений, предусмотренных пунктом 3 распоряжения Правительства РФ от 29 июня 2024 г. № 1725-р, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 27.09.2024 № 513);

- лицам, не достигшим восемнадцати лет, а также лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам:

- 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. Льгота на бесплатное посещение музея предоставляется:

- участникам специальной военной операции и членам их семей, а именно: гражданам Российской Федерации, зарегистрированным по месту жительства

на территории Ростовской области, *призванным на военную службу по мобилизации* в Вооруженные Силы Российской Федерации, а также *заключившим на территории Ростовской области контракт* о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или *контракт о пребывании в добровольческом формировании* (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации), при условии их участия в специальной военной операции и членам семей указанных граждан.

6.4.1. Основанием для предоставления льготы гражданам Российской Федерации, зарегистрированным по месту жительства на территории Ростовской области, *призванным на военную службу по мобилизации* в Вооруженные Силы Российской Федерации является:

документ, удостоверяющий личность;

документ, подтверждающий регистрацию по месту жительства на территории Ростовской области;

документ о призыве на военную службу по мобилизации, выданный военным комиссариатом;

документ, подтверждающий участие в специальной военной операции (выполнение задач специальной военной операции), в том числе выданный воинской частью.

Основанием для предоставления льготы гражданам Российской Федерации, *заключившим на территории Ростовской области контракт* о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53-ФЗ является:

документ, удостоверяющий личность;

документ, подтверждающий регистрацию по месту жительства на территории Ростовской области;

выписка из приказа командира воинской части по личному составу о заключении контракта о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53-ФЗ или указанный контракт;

документ, подтверждающий участие в специальной военной операции (выполнение задач специальной военной операции), в том числе выданный воинской частью.

Основанием для предоставления льготы гражданам Российской Федерации, *заключившими контракт о пребывании в добровольческом формировании* (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации) является:

документ, удостоверяющий личность;

документ, подтверждающий регистрацию по месту жительства на территории Ростовской области;

выписка из приказа командира воинской части по личному составу о заключении контракта о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных па

Вооруженные Силы Российской Федерации); документ, подтверждающий участие в специальной военной операции (выполнение задач специальной военной операции), в том числе выданный воинской частью.

6.4.2. К членам семей вышеуказанных граждан относятся:

- а) супруга (супруг);
- б) дети, не достигшие возраста 18 лет;
- в) дети, достигшие возраста 18 лет, если они стали инвалидами до достижения указанного возраста;
- г) дети, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения (за исключением обучения по дополнительной образовательной программе), но не старше 23 лет;
- д) родители, не лишённые родительских прав или не ограниченные в родительских правах;
- е) лица, находящиеся на их иждивении (находящиеся на полном их содержании или получающие от них помощь, которая является для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

Основанием для предоставления льготы является:

документ, удостоверяющий личность, или студенческий билет, если член семьи относится к категории граждан, указанных в подпункте г) пункта 6.4.2. настоящего раздела;

документ, подтверждающий отношение гражданина к членам семьи лица, принимающего участие в специальной военной операции (свидетельство о рождении, заключении брака и его нотариально удостоверенный перевод на русский язык в случае, если оно выдано компетентным органом иностранного государства и сведения о государственной регистрации заключения брака отсутствуют в Едином государственном реестре записей актов гражданского состояния);

справка, подтверждающая факт установления инвалидности - для членов семьи, указанных в подпункте в) пункта 6.4.2. настоящего раздела;

студенческий билет или справка об обучении по очной форме обучения в образовательной организации (за исключением обучения по дополнительной образовательной программе) и ее нотариально удостоверенный перевод на русский язык, если такая справка выдана компетентным органом (организацией) иностранного государства - для членов семьи, указанных в подпункте г) пункта 6.4.2. настоящего раздела;

решение суда об установлении факта нахождения гражданина на иждивении лица, указанного в пункте 6.4.1. настоящего раздела — для членов семьи, указанных в подпункте е) пункта 6.4.2. настоящего раздела;

документы, указанные в абзацах подпункта 6.4.1. или документ, подтверждающий смерть (гибель) лица, указанного в одном из указанных подпунктов, наступившую в период участия в специальной военной операции.

6.5. Музей с учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, учащихся образовательных учреждений всех типов, инвалидов, пенсионеров, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, ветеранам боевых действий и иных категорий граждан на посещение платных мероприятий, проводимых музеем (далее – льгота).

6.5.1. Основанием для предоставления льготы 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 обучающихся образовательных организаций всех типов: 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.

— для инвалидов: удостоверение инвалида;

- для пенсионеров: удостоверение пенсионера;

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

- для ветеранов боевых действий – удостоверение ветерана боевых действий либо свидетельство (удостоверение) о праве на льготы;

- для иных категорий граждан – документы, установленные локальным актом организации культуры.

Размер льготы устанавливается в каждом отдельном случае и утверждается приказом директора. Решение о предоставлении льгот категориям граждан на посещение платного мероприятия, проводимого музеем, принимается музеем.

6.6. Юридические лица для предоставления государственной услуги подают устную заявку или в письменном виде, оформленную на имя директора ГБУК РО «Таганрогский государственный литературный и историко-архитектурный музей-заповедник». Заявка должна быть оформлена на бланке учреждения за подписью руководителя или иного правомочного лица и зарегистрирована.

6.7 . 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 РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных услуг.

7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов,

необходимых для предоставления государственной услуги.

7.1. Основания для отказа в приеме заявки на предоставление государственной услуги отсутствуют. Все заявки принимаются без отказа.

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

8.1. В предоставлении услуги может быть отказано в случае:

- отсутствия в полном объеме необходимых подтверждающих документов для предоставления льготы на получение услуги;
- отсутствие предварительной заявки потребителя на предоставления государственной услуги;
- заявка на предоставление государственной услуги не соответствует профилю музея и перечню, имеющихся в наличии экспозиций и выставок;
- заявитель нарушает правила поведения в музее;
- заявитель находится в неадекватном состоянии;
- заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) имущества музея и музейных предметов;
- заявитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, кофры, пакеты, детские коляски без детей).

8.2. Отказ в предоставлении государственной услуги по этим основаниям может быть обжалован заявителем, обладающим льготным статусом, в органе социальной защиты населения или в суде.

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. С заявителя не взимается иной платы, кроме платы в соответствии с утвержденным прейскурантом 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, утвержденному приказом музея.

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

11.3. Расчет предельных цен производится на основании расчетно-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 Ожидание заявителем приема запроса на предоставление государственной услуги и получения результата предоставления услуги не превышает 15 минут.

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

13.1. Письменный запрос или запрос заявителя по электронной почте регистрируется в установленном порядке согласно действующему законодательству.

13.2. О запросе по телефону, принявший запрос сотрудник, сообщается 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. К музею обеспечен удобный и свободный подход для посетителей музея и подъезд для производственных целей самого музея и экскурсионных групп.

14.2. В музее имеется в наличии стандартные вывески с наименованием музея и режимом его работы.

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

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

14.5. Кассы работают в течение времени работы музея без перерыва на обед и прекращают работу за 60 минут до окончания работы музея.

14.6. Выставочные залы оборудованы экспозиционным оборудованием и сплит-системами.

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 (туалет).

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. Музей обеспечивает инвалидам и другим маломобильным группам населения условия доступности культурных ценностей и благ в соответствии

с действующими требованиями и порядком обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов.

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

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

- путем размещения на информационных стендах в помещениях музея;
- 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 музея;
- посредством размещения в сети Интернет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);
- посредством размещения в средствах массовой информации.

15.5. Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

16. Иные требования.

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

- на официальном Интернет-сайте музея: www.tgliamz.ru;
- в залах музея посредством информации на бумажных носителях, издательской продукции, компьютеров, 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) билета (кассового чека) 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 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, обращение по электронной почте.

2.1.2. Обращение заявителя принимает ответственный специалист музея – дежурный сотрудник отдела, кассир, бухгалтерия.

2.1.3. Заявитель может подать обращение:

- непосредственно в музее;
- по телефону;
- по электронной почте.

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

При обращении заявитель получает в устной форме или 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.

Ожидание получения информации заявителем в устной форме 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 – дежурный сотрудник отдела, кассир, бухгалтерия.

2.2.3. Заявка может быть подана:

- в устной или письменной форме;
- по телефону;
- по электронной почте.

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

2.2.4. При подаче заявки заявитель получает в устной или письменной форме подтверждение о приеме заявки, 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.

2.2.5. Ожидание заявителем подтверждения о приеме заявки не может превышать 1 дня.

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

2.2.7. Результатом административной процедуры является прием заявки.

2.2.8. Заявки на получение государственной услуги передаются в устной или

письменной форме в отделы, в кассы музея, в бухгалтерию, в приемную директора.

2.3 Приобретение (или получение) билета (кассового чека) на предоставление государственной услуги.

2.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, на предоставление государственной услуги является приобретение (или получение) билета (кассового чека, электронного билета), оплата по безналичному расчету на основании счета на оплату.

2.3.2. Заявитель приобретает (или получает) билет (кассовый чек) у ответственного специалиста музея – кассира, либо производит оплату по безналичному расчету на основании счета на оплату, либо приобретает электронный билет самостоятельно через автоматизированную билетную систему.

2.3.3. Заявитель, ознакомившись с правилами поведения в музее, может приобрести (или получить) билет (кассовый чек) в кассе музея, оплатив его стоимость или предоставив, согласно порядку предоставления льгот на посещение музея, все необходимые документы для подтверждения льготы.

Ожидание заявителем получения билета (кассового чека) в кассе не может превышать 15 минут.

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) билета (кассового чека, электронного билета) на предоставление государственной услуги.

2.3.6. Результат продажи или выдачи билетов фиксируется в ежемесячных кассовых отчетах.

2.4 Предоставление государственной услуги.

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

2.4.2. Государственную услугу предоставляет ответственный специалист музея согласно должностной инструкции и утвержденных директором музея нормативов, музейный смотритель (приложением № 2 к настоящему Регламенту).

2.4.3. Содержание предоставления заявителю государственной услуги.

Заявитель по мере необходимости посещает гардероб, санитарные помещения музея.

Заявитель взаимодействует со смотрителем или другим специалистом музея для совершения действий с билетом (кассовым чеком, электронным билетом) в установленном порядке.

На основании билета (кассового чека, электронного билета) заявитель может:
- самостоятельно осматривать экспозиции, выставки без ограничения времени, в пределах режима работы музея (в том числе с использованием

аудиогида (за отдельную плату);

- пользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием в течение 45 минут в экскурсионной группе;

- посетить плановое музейное мероприятие продолжительностью от 45 минут до 7 часов;

- воспользоваться информационно-справочным обслуживанием продолжительностью от 5 минут до 30 минут.

- заказать 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 принимается в соответствии с содержанием государственной услуги, графиком работы музея, предъявленным билетом (кассовым чеком, электронным билетом).

2.4.5. Результатом административной процедуры является получение заявителем государственной услуги.

2.4.6. Фиксация результата предоставления государственной услуги производится на основании ежемесячных кассовых отчетов, по корешкам использованных бесплатных билетов, в журналах учета, по письмам бесплатных 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 музея: www.tgliamz.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 музея www.tgliamz.ru.

К информации относятся следующие сведения:

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

- режим работы музея;

- перечень оказываемых платных услуг;

- прейскурант на платные услуги музея, который включает предоставление льгот на посещение ГБУК РО «Таганрогский государственный литературный и историко-архитектурный музей-заповедник».

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 в ходе предоставления услуги 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 по электронной почте.

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 требования 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.

Текущий контроль над соблюдением последовательности действий по предоставлению государственной услуги и принятием решений осуществляется специалистом (заведующим отделом), ответственным 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 или уполномоченными ей специалистами экскурсовода 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 предоставления 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 заявитель 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 рабочих дней с момента регистрации такого обращения. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), директор музея вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 10 рабочих дней, уведомив заявителя о продлении срока его рассмотрения.

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 порядка принятия запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение порядка предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения.

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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 (кассового чека, электронного 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, осуществляющих экскурсионное и лекционное обслуживание,
информационно-справочное обслуживание заявителя государственной услуги

№ п/п	Наименование должности	Образование
1.	Заместитель директора, главный хранитель фондов	Высшее профессиональное
2.	Старший научный сотрудник	Высшее профессиональное
3.	Научный сотрудник	Высшее профессиональное
4.	Хранитель	Высшее профессиональное
5.	Заведующий отделом	Высшее профессиональное
6.	Младший научный сотрудник	Высшее профессиональное

Перечень
должностей сотрудников, которые в своей трудовой деятельности
непосредственно взаимодействуют с инвалидами

№ п/п	Наименование должности
1	Заведующий отделом
2	Старший научный, младший научный, научный сотрудник
3	Смотритель музейный
4	Кассир билетный
5	Заместитель директора по АХР
6	Заместитель директора по развитию

