

## Администрация города Кемерово

### Управление культуры, спорта и молодежной политики

**Приказ  
от 29.12.2011 № 495**

### **Об утверждении регламента МАУ «Музей-заповедник «Красная Горка» предоставления услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

На основании распоряжения Правительства РФ от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме», руководствуясь постановлением администрации города Кемерово от 03.07.2006 №67 «Об управлении культуры, спорта и молодежной политики администрации города Кемерово»

#### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить регламент муниципального автономного учреждения «Музей-заповедник «Красная Горка» предоставления услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» согласно приложению №1.
2. Утвердить форму заявления на получение услуги согласно приложению №2.
3. Ответственным за организацию работы по настоящему регламенту назначить директора муниципального автономного учреждения «Музей-заповедник «Красная Горка» (Н.А.Шелепова).
4. Директору муниципального автономного учреждения «Музей-заповедник «Красная Горка» (Н.А.Шелепова) осуществить информирование пользователей в соответствии с регламентом.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления культуры,  
спорта и молодежной политики

О.Ю. Карасева

Согласовано:  
Гл.специалист-юрист

Е.В.Наприенко

Ознакомлена:  
Директор МАУ «Музей-заповедник  
«Красная Горка»

Н.А.Шелепова

РЕГЛАМЕНТ  
муниципального автономного учреждения «Музей-заповедник «Красная Горка»  
предоставления услуги «Запись на обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии»

1. Общие положения

1.1. Регламент муниципального автономного учреждения «Музей-заповедник «Красная Горка» предоставления услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - Услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов предоставления Услуги, определения сроков и последовательности действий муниципального автономного учреждения «Музей-заповедник «Красная Горка».

1.2. В качестве получателей услуги выступают физические и юридические лица.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги - запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу - муниципальное автономное учреждение «Музей-заповедник «Красная Горка» (далее – Учреждение).

2.3. Место нахождения Учреждения: 650044, город Кемерово, улица Красная горка,17.

Время предоставления Услуги:

Ежедневно с 09.00 ч. до 17.30 ч.

Суббота, воскресенье – выходной.

Телефоны для справок (3842) т\ф 45-46-46, 64-24-12, 64-27-26.

Официальный сайт музея: [www.Redhill-Kemerovo.ru](http://www.Redhill-Kemerovo.ru)

Адрес электронной почты музея: [Redhill-Kemerovo@yandex.ru](mailto:Redhill-Kemerovo@yandex.ru)

2.4. Результатом предоставления Услуги является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или мотивированный отказ в предоставлении Услуги.

2.5. Сроки предоставления Услуги

2.5.1. Предоставление Услуги осуществляется в срок, не превышающий 15 календарных дней со дня получения письменного заявления.

Иной срок предоставления Услуги определяется в зависимости от формы обращения заявителя.

2.5.2. При использовании средств телефонной связи информация о времени и месте проведения экскурсий предоставляется в момент обращения.

Время разговора не должно превышать 5 минут.

При предоставлении Услуги по телефону работник, ответственный за приём заявлений и предоставление информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, обязан предоставить устные сведения по следующим вопросам:

- о принятии решения по конкретному заявлению;
- о сроках выдачи запрашиваемой информации;
- о процедуре предоставления Услуги;
- о требованиях по оформлению заявления, необходимого для выдачи информации.

2.5.3. Личные обращения заявителей по вопросам получения Услуги рассматриваются работниками, ответственными за предоставление Услуги в режиме работы, указанном в пункте 2.3. настоящего Регламента.

При личном обращении заявители получают устные консультации. Консультирование заявителя Услуги по интересующим вопросам во время личного приема не может превышать 10 минут.

2.5.4. При информировании, в виде направления информационного письма на бумажном носителе по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации обращения.

2.5.5. При информировании через сеть Интернет в форме ответов на обращения, полученных по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в течение 5 дней с момента поступления обращения.

2.6. Правовые основания для предоставления услуги:

- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (с последующими изменениями);
- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Распоряжение Правительства РФ от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- Закон Кемеровской области от 08.02.2006 № 29-ОЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) в Кемеровской области»;
- Закон Кемеровской области от 14.02.2005 №26-ОЗ «О культуре»;
- Постановление Главы города Кемерово от 03.07.2006 №67 «Об управлении культуры, спорта и молодежной политики администрации города Кемерово».

2.7. Документы, необходимые в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги, не требуются.

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

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

- несоответствие обращения заявителя содержанию Услуги;
- запрашиваемый заявителем вид экскурсионного обслуживания не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- текст электронного обращения не поддается прочтению;
- запрашиваемая информация не связана с деятельностью Учреждения по оказанию Услуги.

2.9. Предоставление услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата услуги.

2.10.1. Срок ожидания в очереди в помещениях Учреждения не должен превышать 10 минут.

2.10.2. Максимальный срок получения результата Услуги составляет 10 минут, с момента доступа обращения заявителя к уполномоченным работникам Учреждения.

2.11. Срок регистрации запроса получателя о предоставлении Услуги составляет не более 10 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга

Места предоставления Услуги должны соответствовать нормам и правилам, утвержденным Роспотребнадзором, требованиям государственного пожарного надзора, оборудованы автоматической системой пожаротушения.

Информационные стенды в Учреждении должны содержать полную информацию об услуге, в том числе о порядке предоставления Услуги.

Места ожидания оборудованы мебелью, письменными принадлежностями для написания текста письменного запроса.

2.13. Показатели доступности и качества Услуги.

2.13.1. Показателями доступности Услуги являются:

- предоставление услуги на безвозмездной основе;
- режим работы Учреждения;
- наличие возможности получения Услуги в электронном виде.

2.13.2. Показателями качества услуги являются:

- удельный вес рассмотренных в установленный срок заявлений на предоставление Услуги в общем количестве заявлений на предоставление Услуги;
- удельный вес обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление Услуги.

### 3. Процедуры предоставления услуги

3.1. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.

3.1.1. Информирование о предоставлении услуги осуществляется:

- в помещениях Учреждения на информационных стендах и при личном обращении к работнику Учреждения, ответственному за предоставление Услуги;

- в сети Интернет на сайте [www.Redhill-Kemerovo.ru](http://www.Redhill-Kemerovo.ru);
- посредством телефонной связи (тел. 45-46-46, 64-24-12, 64-27-26), электронной почты (в случае письменного согласия на получение данной услуги);
- в средствах массовой информации;
- с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки).

3.1.2. Информация о месте нахождения и графике работы Учреждения указана в п.2.3. к настоящему регламенту.

3.2. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур

Предоставление Услуги включает в себя следующие процедуры:

- размещение информации об Услуге на официальном сайте Учреждения;
- своевременное обновление информации;
- прием обращения о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) информации;
- контроль за предоставлением Услуги.

3.3. Основанием для предоставления Услуги является обращение заявителя в Учреждение.

3.4. Информация об обзорных, тематических и интерактивных экскурсиях на территории города Кемерово, размещаемая в сети Интернет, обновляется по мере поступления новых сведений, но не реже двух раз в год.

3.5. Консультирование о порядке предоставления Услуги осуществляется:

- при письменных обращениях в Учреждение;
- по телефонам, указанным в п.2.3. настоящего Регламента;
- при личном обращении заявителя или уполномоченного лица в Учреждение;
- по электронной почте;
- посредством Интернет-сайта.

3.6. Основные требования к консультации заявителей:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении информации;
- полнота консультации;
- удобство и доступность.

3.6.1. При ответе на телефонные звонки работник Учреждения, ответственный за предоставлении Услуги должен представиться: фамилия, имя, отчество, наименования учреждения.

В конце консультирования работник Учреждения, ответственный за предоставлении Услуги должен кратко подвести итоги, перечислить меры, которые надо принять для получения Услуги.

При невозможности работника Учреждения, ответственного за предоставление Услуги, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть адресован (переведен) на должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.6.2. При предоставлении Услуги с использованием электронной почты или написанием письменного заявления, необходимо заполнить форму заявления, приведенную в приложении №2 к настоящему Регламенту.

3.7. Сроки предоставления Услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

- по телефону;
- по электронной почте;
- по средством личного обращения;
- на сайте в сети Интернет;
- по письменным заявлениям (обращениям).

3.8. Интернет-обращение, заявление, направленное по электронной почте, а так же письменные заявления (обращения) регистрируется работников, ответственным за предоставление Услуги путем присвоения регистрационного номера, внесения данного номера и даты в журнал «Входящая корреспонденция» и исполняется не ранее следующего рабочего дня с момента регистрации обращения.

3.9. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

3.10. Ответы на обращения иностранных граждан даются на русском языке.

3.11. Услуга считается предоставленной, если осуществлена запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.8. настоящего Регламента.

3.12. В случае невозможности предоставления Услуги в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, заявителя информируют об этом и предлагают уточнить и дополнить свое обращение.

3.13. Конечным результатом исполнения административной процедуры является запись заявителя Услуги на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.14. Блок-схема последовательности действий при предоставлении Услуги представлена в приложении №3 к Регламенту.

3.15. Работник Учреждения, ответственный за предоставление Услуги, несет персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения и иных действий, установленных настоящим Регламентом.

Работник, ответственный за подготовку, предоставляемой информации, несет персональную ответственность за соблюдение сроков, правильность и своевременность размещения информации на сайте.

#### 4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных регламентом по исполнению услуги осуществляется директором Учреждения. Периодичность осуществления текущего контроля должна составлять не реже 1 раза в квартал.

4.2. Плановые проверки полноты и качества предоставления услуги осуществляются управлением культуры, спорта и молодежной политики администрации города Кемерово 1 раз в год в соответствии с графиком плановых проверок, а внеплановые - по конкретному обращению пользователя.

## 5. Порядок обжалования действий (бездействий) работников Учреждения и решений, принятых в ходе предоставления Услуги

5.1. Получатели имеют право на обжалование действий (бездействий) работников Учреждений и решений, принятых в ходе предоставления Услуги в досудебном и судебном порядке.

5.2. Получатели имеют право обратиться с жалобой к директору Учреждения или начальнику управления культуры, спорта и молодежной политики администрации города Кемерово устно на личном приеме или направить письменную жалобу (далее - обращение).

5.3. При обращении получателя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации жалобы.

5.4. Жалоба получателя должна содержать наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес получателя, по которому должен быть направлен ответ, изложение сути жалобы, личную подпись получателя и дату.

К обращению получатель может приложить копии документов и материалы, характеризующие предмет жалобы.

5.5. В случае, если по обращению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения получатель уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.6. По результатам рассмотрения обращения директор Учреждения или начальник управления культуры, спорта и молодежной политики администрации города Кемерово принимается решение об удовлетворении либо мотивированном отказе в удовлетворении требований получателя. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю.

5.7. Если в письменном обращении не указан адресат и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на письменное обращение не дается.

5.8. Получатель вправе обжаловать действия (бездействия) по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Начальник управления культуры,  
спорта и молодежной политики

О.Ю. Карасева

ПРИЛОЖЕНИЕ №2  
к приказу управления культуры,  
спорта и молодежной политики  
администрации города Кемерово  
от 29.12.2011 № 485

Директору МАУ «Музей-заповедник «Красная Горка»

\_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Почтовый адрес: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Адрес электронной почты (при наличии):

\_\_\_\_\_  
Контактный телефон (при наличии):

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

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

Подпись заявителя

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Ф.И.О. заявителя

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Начальник управления культуры,  
спорта и молодежной политики

О.Ю. Карасева



Блок-схема  
последовательности действий при предоставлении  
Услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»



Начальник управления культуры,  
спорта и молодежной политики

О.Ю. Карасева