



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**П Р И К А З**

24.09.2016

№ 275

г. Екатеринбург

**О внесении изменений в приказ Министерства культуры Свердловской области от 24.07.2013 № 234 «Об утверждении административного регламента предоставления Министерством культуры Свердловской области государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области»**

В соответствии с экспертным заключением Главного управления Министерства юстиции Российской Федерации по Свердловской области по результатам проведения правовой экспертизы на приказ Министерства культуры Свердловской области от 24.07.2013 № 234 «Об утверждении административного регламента предоставления Министерством культуры Свердловской области государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области» от 13.04.2016 № 02-539-ЭЗ

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести в приказ Министерства культуры Свердловской области от 24.07.2013 № 234 «Об утверждении административного регламента предоставления Министерством культуры Свердловской области государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области» («Официальный интернет-портал правовой информации Свердловской области» ([www.pravo.gov66.ru](http://www.pravo.gov66.ru)), 2016, 15 февраля, № 7281) с изменениями, внесенными приказами Министерства культуры Свердловской области от 31.03.2014 № 84 и от 08.02.2016 № 26 (далее – приказ), следующие изменения:

1) пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить административный регламент предоставления Министерством культуры Свердловской области государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области» (прилагается);

2) пункт 3 изложить в следующей редакции:

«3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя Министра культуры Свердловской области Г.Ю. Головину».

2. Внести в административный регламент предоставления Министерством культуры Свердловской области государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области», утверждённый приказом, изменения, изложив его в новой редакции (прилагается).

3. Отделу музейной, библиотечной, культурно-досуговой деятельности и межведомственных программ Министерства культуры Свердловской области (Н.А. Бабушкина) направить информацию о принятии настоящего приказа в Министерство экономики Свердловской области в течение 7 календарных дней со дня принятия настоящего приказа.

4. Отделу государственной гражданской службы, правового и документационного обеспечения, административной работы и сводного анализа Министерства культуры Свердловской области (М.В. Семенова) в течение 7 календарных дней со дня принятия настоящего приказа:

1) обеспечить официальное опубликование настоящего приказа в установленном законодательством Свердловской области порядке;

2) направить заверенную копию настоящего приказа:

в Прокуратуру Свердловской области в целях проведения антикоррупционной экспертизы;

в Главное управление Министерства юстиции Российской Федерации по Свердловской области в целях включения нормативного правового акта Свердловской области, принятого Министерством культуры Свердловской области, в федеральный регистр нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации;

3) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства культуры Свердловской области в подразделе «Приказы Министерства культуры Свердловской области» раздела «Документы».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя Министра культуры Свердловской области Г.Ю. Головину.

Министр культуры  
Свердловской области



П.В. Креков

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
предоставления Министерством культуры Свердловской области  
государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением  
культуры Свердловской области»**

**Раздел 1. Общие положения**

**1.1 Предмет регулирования**

1.1.1. Административный регламент предоставления Министерством культуры Свердловской области государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области» (далее – административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области» (далее – государственная услуга).

1.1.2. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Правительства Свердловской области от 16.11.2011 № 1576-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».

**1.2. Круг заявителей**

1.2.1. Заявителями на предоставление государственной услуги являются любые физические и юридические лица.

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.**

1.3.1. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется следующими способами:

1) непосредственно в помещении государственного учреждения культуры Свердловской области, предоставляющего государственную услугу (далее –

учреждение): на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;

3) при обращении по телефону в Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство) или в учреждения в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

4) на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.mkso.ru](http://www.mkso.ru)); на официальных сайтах следующих учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- государственного автономного учреждения культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей» ([www.uole-museum.ru](http://www.uole-museum.ru));

- государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей» ([www.ugvim.ru.ru](http://www.ugvim.ru.ru));

- государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова» ([www.нс-музей.рф](http://www.нс-музей.рф));

- государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств» ([www.k-w-a.ru](http://www.k-w-a.ru));

- государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник» ([www.vgiamz.ru](http://www.vgiamz.ru));

- государственного автономного учреждения культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства» ([www.stone-cutting.e-burg.ru](http://www.stone-cutting.e-burg.ru));

- государственного автономного учреждения культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей» ([www.museum-nev.ru](http://www.museum-nev.ru));

- государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов» ([www.gbuksoigmm.ru](http://www.gbuksoigmm.ru));

5) при обращении по электронной почте в Министерство или в учреждения – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

6) при письменном обращении (запросе) в Министерство или в учреждения – в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

7) при личном обращении заявителей в Министерство.

1.3.2. Электронные обращения граждан принимаются на сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.mkso.ru](http://www.mkso.ru) (в разделе «Обратная связь»). Ответ на электронное обращение дается ответственным специалистом Министерства (далее – специалист

Министерства) в форме письменного текста в электронном виде в течение 15 (пятнадцати) дней после получения запроса.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с момента поступления письменного обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Министерства подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста Министерства, принявшего телефонный звонок. Во время разговора специалист Министерства должен 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 (десяти) минут.

При информировании посредством личного обращения заявителя специалист Министерства, ответственный за такое информирование, должен дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом – не более 1 (одного) часа с момента обращения.

1.3.3. Почтовый адрес Министерства: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46

Телефоны для справок: 312-00-06, 312-00-06 (доб. 23).

Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.mkso.ru](http://www.mkso.ru).

Электронная почта: [minkult@egov66.ru](mailto:minkult@egov66.ru).

График (режим) работы: понедельник, вторник, среда, четверг – с 9.00 до 13.12, с 14.00 до 18.00; пятница – с 9.00 до 13.12, с 14.00 до 17.00; суббота, воскресенье – выходные дни.

1.3.4. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах учреждений приводится в Приложении № 1 к административному регламенту.

1.3.5. На официальных сайтах Министерства и учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

1) полное наименование и полные почтовые адреса Министерства и учреждений, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;

2) номера справочных телефонов учреждений;

3) блок-схема, наглядно отображающая алгоритм выполнения государственной услуги;

4) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; (<http://www.gosuslugi.ru/>);

5) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>).

1.3.6. Консультации оказываются ответственными специалистами Министерства и учреждений по следующим вопросам:

- 1) о порядке предоставления государственной услуги;
- 2) об адресах официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Министерства; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области»; портала музейной информационной системы Свердловской области (<http://www.ural-museum.ru>); официальных сайтов учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 3) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- 4) о процедуре оформления интернет-запроса для получения государственной услуги;
- 5) о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства и учреждений, и ответственных специалистов Министерства и учреждений.

## **Раздел 2. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **2.1. Наименование государственной услуги.**

2.1.1. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области.

### **2.2. Наименование исполнительного органа государственной власти Свердловской области, предоставляющего государственную услугу:**

2.2.1. Организацию предоставления государственной услуги осуществляет Министерство.

2.2.2. Предоставление государственной услуги осуществляют Министерство и следующие областные государственные учреждения, в отношении которых Министерство осуществляет функции и полномочия учредителя:

- 1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей»;
- 2) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»;
- 3) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»;

4) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник»;

5) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»;

6) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»;

7) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов»;

8) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства».

2.2.3. Министерство и учреждения не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, утвержденный нормативным правовым актом Свердловской области.

### **2.3. Описание результата предоставления государственной услуги:**

2.3.1 Результатом предоставления государственной услуги является:

1) информирование заинтересованных лиц о времени и месте проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий учреждений;

2) повышение эффективности использования средств телефонной связи, сайтов, электронной почты, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3) повышение эффективности использования современных методов распространения информации (директ-медиа, флаеры и другие) в связи с предоставлением государственной услуги;

4) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии учреждений (далее – экскурсия).

### **2.4. Срок предоставления государственной услуги:**

2.4.1. Сроки предоставления государственной услуги определяются в зависимости от используемого способа получения государственной услуги в соответствии с условиями административного регламента:

1) по телефону;

2) на информационных стендах учреждений;

3) посредством внешней рекламы;

4) по электронной почте;

5) посредством личного обращения;

6) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

7) по письменным обращениям (запросам).

2.4.2. При использовании средств телефонной связи информация о времени и месте экскурсий и запись на них предоставляется в момент обращения.

2.4.3. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях учреждения, информация должна предоставляться в соответствии с режимом работы учреждения, на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – круглосуточно.

2.4.4. Информация и внешняя реклама в городе Екатеринбурге и других населенных пунктах Свердловской области в связи с проведением передвижных выставок должна предоставляться по месту проведения указанных мероприятий и распространяться не позднее, чем за 10 (десять) дней до их проведения.

Информация и внешняя реклама о проведении передвижных выставок за пределами Свердловской области в Российской Федерации и (или) за рубежом должна предоставляться по месту проведения указанных мероприятий и распространяться не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней в соответствии с настоящим административным регламентом.

2.4.5. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления обращения.

2.4.6. Порядок консультирования заявителя по интересующим вопросам во время личного приема специалистами учреждения должен быть определен внутренним локальным актом данного учреждения.

2.4.7. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 10 (десяти) дней со дня регистрации обращения.

Заявители, обратившиеся в учреждения с целью получения государственной услуги, в обязательном порядке должны быть информированы ответственными специалистами учреждения об условиях отказа в предоставлении государственной услуги и о сроках выдачи результатов государственной услуги.

## **2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги:**

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года);

2) Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

3) Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1»;



- 4) Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ;
- 5) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 7) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- 8) Федеральный закон от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 9) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 10) распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- 11) распоряжение Правительства Российской Федерации 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»;
- 12) Закон Свердловской области от 27 декабря 2004 года № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области»;
- 13) постановление Правительства Свердловской области от 21.11.2012 № 1305-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги»;
- 14) Положение о Министерстве культуры Свердловской области, утвержденное постановлением Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП;
- 15) распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 № 637-РП «Об организации перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг во исполнение распоряжений Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р, от 28.12.2011 № 2415-р»;
- 16) Уставы учреждений.

**2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем.**

2.6.1. Государственная услуга предоставляется заявителю на основании запроса в устной форме, а также посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области. Предоставления документов от заявителя для предоставления государственной услуги не требуется.

**2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе представить.**

2.7.1. Документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, не предусмотрено.

**2.8. Указание на запрет требовать у заявителя предоставление документов.**

2.8.1. Специалисты Министерства и учреждения не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

2.8.2. Специалисты Министерства и учреждения не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**2.9. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.**

2.9.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

## **2.10. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги.**

2.10.1. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, предоставляющего государственную услугу, решение о которой принято учредителем;

2) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен административным регламентом;

3) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица Министерства или учреждения, специалиста Министерства или учреждения, а также членов его семьи, при этом заявителю в письменной форме сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст электронного обращения не поддается прочтению, при этом ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению;

5) запрашиваемая информация не связана с деятельностью учреждения по предоставлению государственной услуги.

2.10.2. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

## **2.11. 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.**

2.11.1. Услуги которые являются необходимыми и обязательными, для получения государственной услуги, отсутствуют.

2.11.2. Предоставление заявителем документов, необходимых для получения государственной услуги, не предусмотрено настоящим административным регламентом.

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

2.12.1. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

## **2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.**

2.13.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрены.

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

2.14.1. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче заявителем письменного обращения непосредственно в учреждение и общий максимальный срок приема обращения не должен превышать 15 (пятнадцать) минут.

2.14.2. Время ожидания в очереди при получении ответа на обращение заявителем лично не должно превышать 15 (пятнадцать) минут.

2.14.3. В электронном виде государственная услуга предоставляется заявителю немедленно. Процесс предоставления государственной услуги начинается при обращении заявителя на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронном виде.**

2.15.1. Для получения государственной услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

1) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

2) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

3) на официальных сайтах учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

4) на портале музейной информационной системы Свердловской области (<http://www.museum.ru>);

5) в базе данных, доступной в локальной сети конкретного учреждения.

2.15.2. Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 (одной) минуты.

**2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов.**

2.16.1. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами, должно быть обеспечено беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок, столы для инвалидов должны размещаться в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

2.16.2. Места ожидания должны быть оборудованы:

- средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;
- средствами оказания первой медицинской помощи;
- местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;
- посадочными местами (стульями, кресельными секциями и т. д.);
- столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши и т. д).

2.16.3. Места ожидания должны соответствовать требованиям по обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.16.4. Места ожидания должны соответствовать установленным санитарным требованиям.

2.16.5. В местах ожидания должны быть размещены стенды, терминалы с информацией о порядке предоставления государственной услуги, информационной табличкой с указанием: фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ответственного за предоставление государственной услуги. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги, размещенной на информационных стендах или в информационных электронных терминалах, должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

2.16.6. В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, должно быть обеспечено дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

## **2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги.**

2.17.1. Основными показателями доступности государственной услуги являются:

- обеспечение возможности направления запроса в учреждение, предоставляющее государственную услугу, по электронной почте;
- обеспечение предоставления государственной услуги с использованием возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- продолжительность взаимодействий заявителя со специалистами учреждений при предоставлении государственной услуги не более 30 (тридцати) минут.

2.17.2. Заявитель может получить государственную услугу в электронном виде посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» без взаимодействия со специалистами Министерства и учреждения.

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

2.17.4. Основными показателями качества государственной услуги являются:

- удовлетворенность порядком информирования о государственной услуге, условиями ожидания приема, вниманием специалистов учреждения;
- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;
- возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет».

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

### **3.1. Состав административных процедур.**

3.1.1. Предоставление юридическим и физическим лицам государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о государственной услуге;
- 2) рассмотрение обращения и оказание услуги по информированию и записи на экскурсии.

**3.2. Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в Приложении № 2 к административному регламенту.**

**3.3. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур.**

3.3.1. Создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о государственной услуге:

3.3.1.1 Основанием для начала административной процедуры является утверждённый руководителем учреждения план работы, включающий в себя план проведения экскурсий, проводимых учреждением.

3.3.1.2. Размещение информации осуществляется ежемесячно в обязательном порядке:

- путём размещения информации на специальном информационном стенде в учреждении;
- путём размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Портале государственных и муниципальных услуг

(функций) Свердловской области, официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Министерства и учреждений.

3.3.1.3. Также размещение информации может осуществляться следующими способами:

- размещение внешней рекламы в населенных пунктах Свердловской области (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры и т. д.);
- изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты и т. д.);
- размещение информации в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);
- размещение информации в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

Учреждения самостоятельно определяют способы размещения информации.

3.3.1.4. Предоставление информации, размещенной на официальных сайтах Министерства и учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», осуществляется в круглосуточном режиме.

3.3.1.5. В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения музейных проектов в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Министерства и учреждений вносятся соответствующие поправки в течение 8 (восьми) часов с момента принятия решения.

3.3.1.6. Результатом исполнения административной процедуры является предоставление достоверной информации о проведении экскурсий на территории Свердловской области, размещенной способами, указанными в пунктах 3.3.1.2. и 3.3.1.3. настоящего административного регламента, и запись на них.

3.3.2. Рассмотрение обращения и оказание услуги по информированию и записи на экскурсии:

3.3.2.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление в учреждение обращения заявителя о предоставлении информации или о записи на проведение экскурсии при личном обращении, по телефону, почтовым отправлением или по электронной почте (адреса указаны в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту).

3.3.2.2. Прием обращения заявителя о предоставлении государственной услуги осуществляется по телефону и в ходе личного приема организатором экскурсий учреждения, а заявок, поступивших в письменном виде или по электронной связи, – сотрудником учреждения, уполномоченным на прием, регистрацию и отправление корреспонденции.

3.3.2.3. Организатор экскурсий учреждения, осуществляющий предоставление государственной услуги, рассматривает и изучает обращение на предмет соответствия условиям предоставления государственной услуги.

3.3.2.4. В случае если обращение заявителя соответствует условиям и требованиям по предоставлению государственной услуги, организатор экскурсий учреждения вносит запись о желании заявителя посетить экскурсию в Журнал регистрации обращений заявителей с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени проведения, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии). После регистрации заявки организатор экскурсий музея информирует учреждения (по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи) о принятии заявки.

3.3.2.5. Организатор экскурсий учреждения после уведомления заявителя о регистрации его заявки рассматривает ее по существу вопроса и вносит соответствующую запись в график проведения экскурсий и информирует заявителя: о принятии заявки на запись на экскурсию; о времени и месте проведения экскурсии; о льготах на оплату экскурсии.

3.3.2.6. В случае если проведение экскурсии (на которую подана заявка) в заранее забронированный день и час не представляется возможным, организатор экскурсий учреждения должен известить об этом заявителя по телефону или электронной почте и предложить другую дату и время проведения экскурсии.

3.3.2.7. Если заявитель не может в назначенное время приехать на экскурсию, он должен известить об этом организатора экскурсий учреждения по телефону, лично, через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» не позднее, чем за 1 (один) день до назначенного времени проведения экскурсии. Данное требование обусловлено тем, что несоблюдение графика проведения экскурсий порождает сбои в организации экскурсионного процесса учреждения в целом.

3.3.2.8. В случае если заявка не соответствует условиям и требованиям по предоставлению государственной услуги, организатор экскурсий учреждения готовит ответ заявителю с мотивированным отказом в предоставлении государственной услуги. Организатор экскурсий учреждения информирует заявителя (по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи) об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.3.2.9. В случае невозможности предоставления государственной услуги в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, заявителя информируют (по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи) об этом и предлагают уточнить и дополнить обращение.

3.3.2.10. Контрольные точки процесса предоставления государственной услуги в электронном и письменном виде:

- обращение заявителя в учреждение в письменном виде, по электронной почте или через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области;



- прием заявки регистратором и передача заявки организатору экскурсий учреждения для обработки и подготовки ответа; информирование заявителя о приеме заявки (в течение 1 (одного) рабочего дня);

- регистрация заявки организатором экскурсий учреждения в Журнале регистрации обращений заявителей (в течение 1(одного) рабочего дня);

- рассмотрение заявки организатором экскурсий учреждения (в течение 1 (одного) рабочего дня);

- внесение организатором экскурсий учреждения заявки в график проведения экскурсий при наличии возможности принять экскурсию в указанный день и час и подготовка сообщения для заявителя о предоставлении государственной услуги; подготовка организатором экскурсий учреждения сообщения заявителю об отказе в предоставлении государственной услуги в случае невозможности принять экскурсию в указанный день и час;

- передача организатором экскурсий сообщения регистратору для отправки заявителю (в течение 1 (одного) рабочего дня).

3.3.2.11. Письменное (электронное) обращение заявителя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую информацию.

3.3.2.12. При первичной обработке письменного обращения ответственный специалист учреждения:

- проверяет правильность адресования и целостность упаковки почтового отправления (ошибочно доставленная корреспонденция возвращается без вскрытия конверта на почту);

- вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, скрепляет обращение с конвертом;

- при получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т. д.), передает, не вскрывая конверт, руководителю учреждения для принятия решения по его отправке в правоохранительные органы.

3.3.2.13. Письменное обращение, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в учреждение. Регистрация обращений производится в день поступления до 17 часов, в пятницу и предпраздничные дни – до 15 часов. Обращения, поступившие позже указанного времени, регистрируются датой следующего рабочего дня.

3.3.2.14. Электронная почта просматривается ответственным специалистом учреждения не менее двух раз в день. Поступившее на адрес электронной почты обращение распечатывается и регистрируется.

3.3.2.15. В ответе на письменное обращение заявителя указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок ответственного специалиста учреждения, осуществляющего подготовку ответа. Специалист учреждения, ответственный за подготовку информации, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителя форме,

содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации и передаёт на подпись специалисту учреждения, ответственному за подготовку ответа на обращение заявителя о предоставлении информации. Ответ на обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

3.3.2.16. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты учреждения в вежливой (корректной) форме информируют заявителя по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени и отчестве специалиста учреждения, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 (десять) минут.

3.3.2.17. При личном устном обращении специалисты учреждения обязаны относиться к обратившимся гражданам вежливо, корректно и внимательно. Информация предоставляется в устной форме.

3.3.2.18. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 (пятнадцать) минут.

3.3.2.19. Государственная услуга считается предоставленной в случае:

- 1) информирования заявителя о времени и месте проведения экскурсий учреждения;
- 2) осуществления записи на экскурсии в учреждениях.

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

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

4.1.1 Внутренний контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется руководителями учреждений.

4.1.2. Внешний контроль за выполнением административного регламента осуществляется должностными лицами Министерства, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.1.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов, ответственных за предоставление 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.**

4.2.1. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Министром культуры Свердловской области или лицом, исполняющим его обязанности.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании ежегодных планов работы Министерства.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действие (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением государственной услуги, а также по истечении срока устранения ранее выявленных нарушений положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается Министром культуры Свердловской области.

4.2.5. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

4.3.1. Персональная ответственность руководителей учреждений за организацию работы учреждения по предоставлению государственной услуги и соблюдение требований административного регламента закрепляется в государственном задании учреждения, установленном Министерством.

4.3.2. Персональная ответственность специалистов Министерства закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

4.4.1. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в соответствии с требованиями, определенными в нормативных правовых актах, перечень которых представлен в пункте 2.5. административного регламента.

## **Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц**

**5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) исполнительного органа государственной власти Свердловской области и (или) его должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительного органа государственной власти Свердловской области при предоставлении государственной услуги.**

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном (внесудебном) порядке действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5.1.2. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

### **5.2. Предмет жалобы.**

5.2.1. Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги.

5.2.2. 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 Свердловской области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области 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, нормативными правовыми актами Свердловской области;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления государственной услуги.

### **5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.**

5.3.1. Жалобы на действия (бездействие) и решения специалистов учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, могут быть направлены руководителю учреждения, предоставляющего государственную услугу.

5.3.2. Жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц учреждений могут быть направлены в Министерство.

5.3.3. Действия (бездействие) и решения специалистов Министерства могут быть обжалованы Министру культуры Свердловской области.

5.3.4. Жалобы на решения, принятые Министром культуры Свердловской области, направляются в Правительство Свердловской области на имя Заместителя Председателя Правительства Свердловской области, курирующего вопросы в сфере культуры.

### **5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.**

5.4.1. Жалоба подается в Министерство или в учреждение заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя, или в электронном виде.

5.4.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.3. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц и юридических лиц);

2) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.4.4. Жалобу в письменной форме можно направить:

1) по почте на адрес Министерства: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 46, или на адрес учреждения, указанный в приложении № 1 к настоящему административному регламенту;

2) по электронной почте на электронный адрес Министерства: [minkult@egov66.ru](mailto:minkult@egov66.ru) или учреждения, указанный в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту, или воспользоваться официальным сайтом Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.mkso.ru](http://www.mkso.ru) (раздел «Обратная связь»). В этом случае документы, указанные в п. 5.4.3. настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется;

3) передать лично в Министерство в кабинет № 5 (прием документов осуществляется в понедельник – четверг с 9.00 до 13.12 с 14.00 до 18.00 часов, в пятницу с 9.00 до 13.12 с 14.00 до 17.00 часов, суббота, воскресенье – выходные дни). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

5.4.5. Жалоба, поступившая в письменной форме в Министерство, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Министерства и должностных лиц, ответственных специалистов Министерства, предоставляющих государственную услугу, не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

5.4.6. Жалоба, поступившая в письменной форме в учреждение, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) учреждения и должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

5.4.7. Жалоба должна содержать:

1) наименование Министерства или учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Министерства или учреждения, либо ответственного специалиста Министерства, 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) Министерства или учреждения, должностного лица Министерства или учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо ответственного специалиста Министерства;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства или учреждения, должностного лица

Министерства или учреждения, либо ответственного специалиста Министерства, заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4.8. Записаться на личный прием к Министру культуры Свердловской области можно по телефону (343) 312-00-06 (доб. 04).

Информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.mkso.ru](http://www.mkso.ru)).

Информация о личном приеме руководителями и должностными лицами учреждений размещена на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», указанных в Приложении № 1 к административному регламенту.

## **5.5. Сроки рассмотрения жалобы.**

5.5.1. Жалоба, поступившая в Министерство или учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.2. В случае обжалования отказа Министерства или учреждения, должностного лица Министерства или учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

## **5.6. Результат рассмотрения жалобы.**

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

5.6.2. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

## **5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.**

5.7.1. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.7.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование Министерства или учреждения, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) в случае, если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.7.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Министерства или учреждения. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

5.7.4. Если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к специалистам Министерства или учреждения, допустившим нарушение в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего административного регламента.

## **5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.**

5.8.1. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые по жалобе, в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды, определяются законодательством Российской Федерации.

5.8.2. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, направляются в Министерство и рассматриваются им в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.8.3. Жалобы на решения, принятые Министром культуры Свердловской области, направляются в Правительство Свердловской области на имя Заместителя Председателя Правительства Свердловской области, курирующего вопросы в сфере культуры, и рассматриваются им в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## **5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.**



5.9.1. Заявитель имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

#### **5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.**

5.10.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Министерства и учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.10.2. Министерство и учреждения обеспечивают консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства и учреждений и их должностных лиц, ответственных специалистов Министерства и учреждений, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Приложение № 1  
к административному регламенту  
предоставления Министерством  
культуры Свердловской области  
государственной услуги «Запись  
на обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии,  
проводимые государственным  
учреждением культуры  
Свердловской области»

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты государственных учреждений культуры Свердловской области, предоставляющих государственную услугу

1. Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГАУК СО «Свердловский областной краеведческий музей»
Тип организации	Государственное автономное учреждение культуры
Высший орган	Министерство культуры Свердловской области
Руководитель организации	Ветрова Наталья Константиновна, генеральный директор
Режим работы	по графикам работы филиалов и отделов музея
Веб-сайт	www.uole-museum.ru
Электронная почта	uole.museum@mail.ru
Адрес	Российская Федерация, 620151, Свердловская обл., г. Екатеринбург, Малышева, 46
Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Быкодоров Владимир Петрович, заместитель генерального директора по музейным проектам и филиалам – (343) 376-63-09 Голова Ольга Михайловна, заведующая отделом по работе с посетителями – (343) 376-47-62 Махонина Ольга Федоровна, заведующая экскурсионно-туристическим сектором – (343) 350-67-71
Наименование отдела	<i>Музейно – выставочный центр «Дом Поклевских-Козелл»</i>
Руководитель организации	Заведующая отделом истории повседневности – Коновалова Лариса Анатольевна
Режим работы	Среда, четверг, пятница: с 11.00 до 12.00 – прием организованных групп по заявкам; с 12.00 до 20.00 – открыт для всех посетителей. Суббота, воскресенье: с 11.00 до 20.00. Выходные дни: понедельник, вторник.
Электронная почта	uole.museum@mail.ru
Адрес	620014, Екатеринбург, Малышева, 46
Контакты	Коновалова Лариса Анатольевна – (343) 376-61-57 Голова Ольга Михайловна – (343) 376-47-62
Наименование отдела	<i>Музей истории и археологии Среднего Урала</i>
Руководитель организации	Заведующая отделом древней истории народов Урала – Панина Светлана Николаевна

	Заведующая отделом истории Среднего Урала – Родина Ирина Васильевна
Режим работы	Среда – воскресенье: с 11.00 до 18.00. Выходные дни: понедельник, вторник.
Электронная почта	ruv1955@mail.ru snpanina@yandex.ru
Адрес	г. Екатеринбург, пр. Ленина, 69/10
Контакты	Панина Светлана Николаевна – (343) 358-95-27 Родина Ирина Васильевна – (343) 350-67-71 Третьякова Елена Анатольевна, заведующая сектором музейной педагогики – (343) 350-75-50 Махонина Ольга Федоровна, заведующая экскурсионно – туристическим сектором – (343) 350-67-71 .
Наименование отдела	<i>Музей природы</i>
Руководитель организации	Заведующая – Скурыхина Елена Сергеевна
Режим работы	Среда – воскресенье: с 11.00 до 18.00. Выходные дни: понедельник, вторник.
Электронная почта	uole-nature@mail.ru
Адрес	г. Екатеринбург, ул. Горького, 4
Контакты	Скурыхина Елена Сергеевна – (343) 371-54-22, (343) 371-21-13
Наименование отдела	<i>Музей радио им. А. С. Попова</i>
Руководитель организации	Заведующий Федотов Алексей Николаевич
Режим работы	Вторник – суббота: с 11.00 до 18.00. Выходные дни: воскресенье, понедельник.
Электронная почта	aleksey_fedotov@mail.ru
Адрес	Екатеринбург, ул. Розы Люксембург, 9/11
Контакты	Федотов Алексей Николаевич – (343) 371-50-60
Наименование отдела	<i>Музей истории плодового садоводства</i>
Руководитель организации	Заведующий Короленко Геннадий Васильевич
Режим работы	Среда – воскресенье: с 11.00 до 18.00. Выходные дни – понедельник, вторник
Электронная почта	отсутствует
Адрес	Екатеринбург, ул. Октябрьской революции, 40
Контакты	Короленко Геннадий Васильевич – (343) 358-17-74
Наименование отдела	<i>Художественный музей Эрнста Неизвестного</i>
Руководитель организации	Заведующая: Грехова Ирина Григорьевна
Режим работы	Среда – воскресенье: с 11.00 до 18.00. Выходные дни: понедельник, вторник.
Электронная почта	gig1957@mail.ru
Адрес	620014, г. Екатеринбург, ул. Добролюбова, 14
Контакты	Грехова Ирина Григорьевна – (343) 389-14-81
<b>Филиалы ГАУК СО «Свердловский областной краеведческий музей»</b>	
Наименование филиала	<i>Дом – музей П.И. Чайковского</i>
Руководитель организации	Заведующая – Черемных Елена Александровна
Режим работы	Вторник – суббота: с 10.00 до 17.00. Выходные дни: воскресенье, понедельник.
Электронная почта	отсутствует
Адрес	624601, Свердловская область, г. Алапаевск, ул. Чайковского, 30
Контакты	Черемных Елена Александровна – (34346) 3-40-72

Наименование филиала	<i>Артинский исторический музей</i>
Руководитель организации	Заведующая – Мусихина Римма Александровна
Режим работы	Понедельник – пятница: с 11.00 до 17.00. Выходные дни: суббота, воскресенье.
Электронная почта	отсутствует
Адрес	623340, Свердловская область, п. Арти, ул. Королева, 54
Контакты	Мусихина Римма Александровна – (34391) 2-24-82
Наименование филиала	<i>Асбестовский исторический музей</i>
Руководитель организации	Заведующая – Цибизова Лариса Александровна
Режим работы	Воскресенье – четверг: с 10.00 до 17.00. Выходные дни: пятница, суббота.
Электронная почта	отсутствует
Адрес	624060, Свердловская область, г. Асбест, ул. Мира, 10
Контакты	Цибизова Лариса Александровна – (34365) 2-90-51
Наименование филиала	<i>Музей золота</i>
Руководитель организации	Заведующая – Максимова Ирина Анатольевна
Режим работы	на реконструкции
Электронная почта	отсутствует
Адрес	624070, Свердловская область, г. Березовский, ул. Коммуны, 4
Контакты	(34369) 4-93-47
Наименование филиала	<i>Исторический музей города Полевского</i>
Руководитель организации	Заведующая – Гуркина Наталья Владимировна
Режим работы	Вторник – суббота: с 11.00 до 18.00. Выходные дни: воскресенье, понедельник.
Электронная почта	steinver@yandex.ru
Адрес	624090, Свердловская область, г. Полевской, ул. Ильича, 93
Контакты	Гуркина Наталья Владимировна – (34350) 2-08-69
Наименование филиала	<i>Пышминский музей истории земледелия и крестьянского быта</i>
Руководитель организации	Заведующая – Бородина Татьяна Кузьминична
Режим работы	Вторник – четверг: с 11.00 до 17.00, пятница: с 10.00 до 16.00. Выходной день: воскресенье
Электронная почта	отсутствует
Адрес	623560, Свердловская область, р.п. Пышма, ул. Кирова, 34
Контакты	Бородина Татьяна Кузьминична – (34372) 2-19-01
Наименование филиала	<i>Сысертский краеведческий музей</i>
Руководитель организации	Заведующая – Вершинина Ольга Владимировна
Режим работы	Вторник – суббота: с 11.00 до 18.00. Выходные дни: воскресенье, понедельник.
Электронная почта	Sysert_museum@mail.ru
Адрес	624020, Свердловская область, г. Сысерть, ул. Быкова, 62
Контакты	Вершинина Ольга Владимировна – (34374) 6-15-64
Наименование филиала	<i>Туринский дом – музей декабристов</i>
Руководитель организации	Заведующая – Тетютских Надежда Дмитриевна
Режим работы	Вторник – суббота: с 11.00 до 17.00. Выходные дни: воскресенье, понедельник.
Электронная почта	отсутствует
Адрес	623900, Свердловская область, г. Туринск, ул. Революции, 11.

Контакты	Тетюцких Надежда Дмитриевна – (34349) 2-23-15
----------	---

2. Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГБУК СО «Уральский государственный военно-исторический музей»
Тип организации	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области
Высший орган	Министерство культуры Свердловской области
Руководитель организации	Ворошнин Сергей Викторович
Режим работы	по графикам работы головного музея и филиалов
Веб-сайт	www.museumvdv.ru
Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Ворошнин Сергей Викторович, генеральный директор – (343) 246-50-80; Керимова Виктория Ивановна, заместитель генерального директора по развитию – (343) 246-82-35.
Головной музей	Музей ВДВ «Крылатая гвардия»
Руководитель организации	Ворошнин Сергей Викторович
Режим работы	Среда: с 10.00 до 20.00, четверг: с 10.00 до 18.00., пятница, суббота, воскресенье: с 10.00 до 17.00. Выходные дни: понедельник, вторник.
Адрес	620028, г. Екатеринбург, ул. Крылова, 2А
Электронная почта	museum-vdv@k66.ru
Веб-сайт	www.ugvim.ru
Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Ворошнин Сергей Викторович, генеральный директор – (343)246-50-80; Керимова Виктория Ивановна, заместитель генерального директора по развитию – (343) 246-82-35
<b>Филиалы ГБУК СО «Уральский государственный военно-исторический музей»</b>	
Наименование филиала	<i>Музей разведчика Н.И. Кузнецова</i>
Руководитель организации	заведующая – Спичева Вера Геннадьевна
Режим работы	Среда: с 10.00 до 20.00, четверг: с 10.00 до 18.00., пятница, суббота, воскресенье: с 10.00 до 17.00. Выходные дни: понедельник, вторник.
Адрес	623640, Свердловская область, г. Талица, ул. Луначарского, д. 81 «Д»
Электронная почта	muzeumkuznetsowa.talitza@yandex.ru
Веб-сайт	www.ugvim.ru
Контакты	Спичева Вера Геннадьевна, (34371) 2-14-71
Наименование филиала	Дом-музей генерала И.И. Федюнинского
Руководитель организации	Заведующая Мальцева Ольга Федоровна
Режим работы	Среда: с 10.00 до 20.00, четверг: с 10.00 до 18.00., пятница, суббота, воскресенье: с 10.00 до 17.00. Выходные дни: понедельник, вторник.
Адрес	623673, Свердловская область, Тугулымский район, д. Гилева, ул. Первомайская, д. 85.
Электронная почта	fedyninskii@yandex.ru

Веб-сайт	www.ugvim.ru
Контакты	Мальцева Ольга Федоровна, 89224857134

3. Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГАУК СО «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»
Тип организации	Государственное бюджетное учреждение культуры
Вышестоящий орган	Министерство культуры Свердловской области
Руководитель организации	Пахомова Надежда Петровна
Режим работы	Среда, пятница, суббота, воскресенье: с 11.00 до 18.00., четверг: с 13.00 до 21.00. Выходные дни: понедельник, вторник.
Веб-сайт	www.stone-cutting.e-burg.ru
Электронная почта	mikji@mail.ru
Адрес	620151, г. Екатеринбург, пр. Ленина, 37
Контакты	Пахомова Надежда Петровна, тел. (343) 371-13-17 Экскурсионно-выставочный отдел, тел (343) 371-24-62

4. Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГБУК СО «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»
Тип организации	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области
Вышестоящий орган	Министерство культуры Свердловской области
Руководитель организации	Рацектаева Валентина Анатольевна
Режим работы	Понедельник – воскресенье: с 10.00 до 17.00., среда: с 10.00 до 20.00.
Веб-сайт	http://www.нс-музей.рф
Электронная почта	nsmzdzni@mail.ru
Адрес	624641, Свердловская область, Алапаевский р-н, с. Нижняя Синячиха
Контакты	Шайхиев Вячеслав Вадимович, заместитель директора по научным вопросам – (34346) 75-2-37 Ерагина Любовь Александровна, заместитель директора по ремонту и реставрации памятников архитектуры – (34346) 75-2-37 Махнева Марина Ивановна, старший научный сотрудник – (34346) 75-1-18
<i>Филиал ГБУК СО «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»</i>	
Наименование филиала	<i>Коптеловский музей истории земледелия и быта крестьян</i>
Руководитель организации	<i>заведующий филиалом – Русаков Леонид Федорович</i>
Режим работы	<i>Ежедневно с 9.00 до 16.00, кроме субботы и воскресенья, по</i>

	заявкам в любой день и час. - по предварительной договоренности
Веб-сайт	<a href="http://www.нс-музей.рф">http://www.нс-музей.рф</a>
Адрес	Свердловская область, Алапаевский р-н, с. Коптелово, ул. Красных Орлов, 29
Контакты	Русаков Леонид Федорович (34346) 73-3-31

5. Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГБУК СО «Ирбитский государственный музей мотоциклов»
Тип организации	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области
Вышестоящий орган	Министерство культуры Свердловской области
Руководитель организации	Буланов Александр Ильич
Режим работы	Вторник – пятница: с 08.45 до 17.45., суббота: с 08.45 до 16.00.
Веб-сайт	<a href="http://www.gbuksoigmm.ru">http://www.gbuksoigmm.ru</a>
Электронная почта	IRBIT-MUSEY-MOTO@yandex.ru
Адрес	623850, Свердловская область, г. Ирбит, ул. Советская, 100А
Контакты	Буланов Александр Ильич, директор – (34355) 3-91-50; Тютин Валерий Георгиевич, заместитель директора по общим вопросам – (34355) 4-36-00

6. Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГБУК СО «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»
Тип организации	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области
Вышестоящий орган	Министерство культуры Свердловской области
Руководитель организации	Карпов Валерий Андреевич
Режим работы	Понедельник – суббота: с 10.00 до 19.00. Выходной день: воскресенье.
Веб-сайт	<a href="http://irbitgmii.ru/">http://irbitgmii.ru/</a>
Электронная почта	igmii2008@gmail.com
Адрес	623856, Свердловская область, г. Ирбит, ул. Елизарьевых, 28 в
Контакты	Канюкова Светлана Васильевна, заместитель директора по организации научно-просветительской работы – (34355) 6-37-96; Свяжин Петр Михайлович, заведующий сектором научно-просветительской работы Музейно-выставочного информационно-образовательного центра – (34355) 6-37-96; Серкова Анна Анатольевна, заведующая сектором научно-просветительской работы «Музея уральского искусства» – (34355) 3-90-42

7. Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко – архитектурный музей – заповедник»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГБУК СО «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник»
Тип организации	Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области
Высший орган	Министерство культуры Свердловской области
Руководитель организации	Новиченков Николай Николаевич
Режим работы	Вторник – четверг, суббота – воскресенье: с 10.00 до 18.00., пятница: с 10.00 до 17.00.
Веб-сайт	www. Vgiamz66.ru
Электронная почта	Vgiamz66@mail.ru
Адрес	624380, Свердловская область г. Верхотурье, ул. Советская, д. 8
Автоинформатор	отсутствует
Контакты	Новиченков Николай Николаевич, директор – (343) 89-2-21-70; Маркова Светлана Геннадьевна, заведующая экскурсионно-просветительским отделом – (343) 89-2-24-21

8. Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГАУК СО «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»
Тип организации	Государственное автономное учреждение культуры
Высший орган	Министерство культуры Свердловской области
Руководитель организации	Морева Марина Валентиновна
Режим работы	С 01 октября по 30 апреля: с 09.00 до 18.00 часов. Выходной день – понедельник. С 01 апреля по 30 сентября: Вторник, четверг, пятница, суббота: с 09.00 до 19.00., , среда: с 09.00 до 19.00, до 20.00 часов – по предварительным заявкам. Выходной день – понедельник. Администрация музея: с 08.00 до 17.00 часов, выходные дни – суббота, воскресенье.
Веб-сайт	www.museum-nev.ru
Электронная почта	priem@museum-nev.ru tour_manager@ museum-nev.ru
Адрес	624191? Свердловская область, г. Невьянск, пл. Революции, д. 2
Контакты	Организаторы экскурсий отдела маркетинга: Оноприенко Валентина Кароевна,



	Старикова Наталья Джиганшевна Телефон: (34356) 4-45-09 Заведующая экскурсионным отделом: Привалова Юлия Яковлевна Телефон: (34356) 4-45-06
<b>Филиал ГАУК СО «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»</b>	
Наименование филиала	Филиал государственного автономного учреждения культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей» «Нижнетуринский краеведческий музей»
Руководитель организации	Матвеева Ирина Викторовна
Режим работы	Вторник – воскресенье: с 09.00 до 18.00. Выходной день – понедельник.
Веб-сайт	<a href="http://www.museum-nev.ru">www.museum-nev.ru</a>
Электронная почта	<a href="mailto:filial@museum-nev.ru">filial@museum-nev.ru</a> ; <a href="mailto:matveeva@museum-nev.ru">matveeva@museum-nev.ru</a>
Адрес	624220, Свердловская область, г. Нижняя Тура, ул. Советская, д. 2
Контакты	(34342) 2-44-52

Приложение № 2  
к административному регламенту предоставления  
Министерством культуры Свердловской области  
государственной услуги «Запись на обзорные,  
тематические и интерактивные экскурсии,  
проводимые государственным учреждением  
культуры Свердловской области»

**Блок-схема предоставления государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области»**

