



Министерство культуры
Владимирской области

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО В РЕЕСТРЕ

«19» 12 2025г.

Номер государственной регистрации

№ МК-2025-43-Н

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

19.12.2025

№ 43-Н

Об утверждении административного регламента по предоставлению государственной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными учреждениями культуры Владимирской области

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Владимирской обл. от 21.12.2022 № 891 «Об утверждении Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг Владимирской области», пунктом 3.66 Положения о Министерстве культуры Владимирской области, утвержденного постановлением Правительства Владимирской области от 18.05.2023 № 351, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению государственной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными учреждениями культуры Владимирской области, согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление Департамента культуры Владимирской области от 07.05.2021 № 3 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными учреждениями культуры Владимирской области».

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр культуры



О.В. Демина

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО
ЗАПИСИ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ
ЭКСКУРСИИ, ПРОВОДИМЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ
УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления государственной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными учреждениями культуры Владимирской области» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов оказания государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

Предметом регулирования административного регламента являются правоотношения, возникающие при обращении заявителя в государственные областные учреждения культуры Владимирской области (далее – Учреждения), подведомственные Министерству культуры Владимирской области:

- Государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области «Муромский историко-художественный музей»,
- Государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области «Гороховецкий историко-архитектурный музей»,
- Государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области «Центр пропаганды изобразительного искусства»,
- Государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области «Мстерский художественный музей».

1.2. Круг заявителей

Заявителями на получение государственной услуги являются физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители.

От имени заявителей могут выступать физические лица, действующие на

основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее - представители заявителя).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг

Заинтересованные лица могут получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведения о ходе предоставления указанных услуг (далее - информация о государственной услуге) следующими способами:

- по личному обращению в Учреждения;
- с использованием средств телефонной связи;
- по письменным обращениям, направляемым в Учреждения;
- посредством почтовой или электронной связи.

Информирование осуществляется по следующим вопросам:

- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства Учреждений письменные обращения заявителей;
- о принятом решении по конкретному письменному обращению;
- о месте размещения на портале государственных и муниципальных услуг Владимирской области (далее - портал) информации о государственной услуге;
- о предоставлении иной информации о государственной услуге.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица Учреждений подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, обязан перезвонить заявителю услуги в удобное для него время.

1.3.2. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации.

Учреждения обеспечивают размещение и актуализацию справочной информации в установленном порядке:

- на сайтах:

- Государственного бюджетного учреждения культуры Владимирской области «Муромский историко-художественный музей»: <https://museum-murom.ru>,

- Государственного бюджетного учреждения культуры Владимирской

- области «Гороховецкий историко-архитектурный музей»: <http://giamus.ru/ru>,
- Государственного бюджетного учреждения культуры Владимирской области «Центр пропаганды изобразительного искусства»: <https://izo33.ru>,
 - Государственного бюджетного учреждения культуры Владимирской области «Мстерский художественный музей»: <https://museum-mstera.vld.muzkult.ru>
 - в реестре государственных и муниципальных услуг Владимирской области (далее - реестр) и на портале. Адрес портала: <https://www.gosuslugi.ru/r/vladimir>.

К справочной информации относятся:

- место нахождения и графики работы учреждения, его структурных подразделений, государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения государственной услуги;
- справочные телефоны структурных подразделений учреждения, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса страницы в сети Интернет, электронной почты и (или) формы обратной связи Учреждений в сети Интернет.

Информация, размещаемая на информационных стендах Учреждений, оформляется на бумажном носителе.

Формирование и размещение на портале справочной информации осуществляется в соответствии с постановлением администрации Владимирской обл. от 21.12.2022 № 891 «Об утверждении Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг Владимирской области».

Формирование и размещение на странице в сети Интернет справочной информации осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Владимирской области от 24.10.2023 № 776 «О государственной информационной системе Владимирской области, обеспечивающей предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

Заинтересованные лица могут получить справочную информацию на странице в сети Интернет.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Наименование государственной услуги: «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными учреждениями культуры Владимирской области».

2.2. Государственная услуга предоставляется государственными учреждениями культуры, подведомственными Министерству культуры.

Сведения о местах нахождения, номерах телефонов, официальных сайтах, адресах электронной почты, графиках работы и руководителях Учреждений, предоставляющих государственную услугу, указаны в Приложении № 1

к настоящему регламенту.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями;
- уведомление об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

2.4.1. Срок предоставления государственной услуги составляет:

- а) при обращении в форме личного посещения - в день обращения;
- б) при письменном обращении - в течение трех рабочих дней со дня регистрации запроса.

в) при бронировании в форме личного обращения – в удобный день для посетителей, согласно графика работы учреждения.

2.4.2. Срок выдачи документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги, настоящим административным регламентом не предусмотрен в связи с отсутствием такого документа.

2.4.3. Срок обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, не предусматривается в связи с отсутствием необходимости такого обращения.

2.4.4. Срок приостановления предоставления государственной услуги законодательством не предусмотрен.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление государственной услуги, перечень которых (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещен:

- на сайтах Учреждений;
- в реестре и на портале. Адрес портала: <https://www.gosuslugi.ru/r/vladimir>.

Учреждения обеспечивают актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на странице в сети Интернет, на портале.

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

2.6.1. Для осуществления записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями, в случае желания Заявителя обратиться в письменном виде, Заявитель предоставляет в Учреждения:

заявление, оформленное согласно Приложению № 2 к административному регламенту.

Заявление может быть подано как при личном обращении Заявителя в Учреждение, так и направлено почтовой, факсимильной связью, по электронной почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.6.2. При предоставлении государственной услуги, в случаях если Заявитель обращается за предоставлением государственной услуги устно при личном обращении, либо по телефону, предоставление Заявителем каких-либо документов не предусмотрено.

2.6.3. Заявление должно содержать следующие реквизиты:

для юридических лиц:

наименование организации, ее юридический и почтовый адрес, телефон и электронный адрес при их наличии; дату отправления запроса, наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица, подписавшего заявление от имени организации;

для индивидуального предпринимателя:

фамилию, имя, отчество Заявителя, место регистрации, телефон и электронный адрес при их наличии; дату отправления запроса;

для физических лиц:

фамилию, имя, отчество Заявителя; почтовый адрес места жительства; телефон и электронный адрес при их наличии; дату отправления запроса.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель (представителем заявителя) вправе представить.

Оказание государственной услуги не предусматривает представления документов, которые находятся в распоряжении других органов и организаций и которые заявитель вправе представить в Учреждение.

2.8. Учреждение не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных услуг;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1

Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем (представителем заявителя) после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) работника учреждения, предоставляющего государственную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью директора учреждения при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством не предусмотрены.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги.

2.10.1. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги при обращении Заявителя в письменном виде являются:

- наличие в заявлении Заявителя искаженных сведений или недостоверной информации;

- подача заявления с нарушением требований, установленных под пунктами 2.6.1 и 2.6.3 административного регламента, а также в случае, если поданные документы не поддаются прочтению, либо содержат ненормативную лексику и оскорбительные высказывания;

- если запись на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию не является компетенцией Учреждения, в которое обратился Заявитель;

- если на момент поступления обращения Заявителя отсутствуют билеты (свободные места) на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию, проводимую Учреждением;

- если у Учреждения на момент поступления обращения Заявителя отсутствует возможность оказания услуги в связи с режимом работы (не работы) объекта;

- если у Учреждения на момент поступления обращения Заявителя отсутствует по объективным причинам квалифицированный специалист (экскурсовод);

- если у Учреждения на момент поступления обращения Заявителя количество принятых заявок превышает установленные нормы приема посетителей (превышает наполняемость помещений, залов).

2.10.2. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги при обращении Заявителя за предоставлением государственной услуги устно при личном обращении, либо по телефону являются:

- если запись на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию не отнесена к компетенции Учреждения, в которое обратился Заявитель;

- если на момент поступления обращения Заявителя отсутствуют билеты (свободные места) на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию, проводимую Учреждением;

- если у Учреждения на момент поступления обращения Заявителя отсутствует возможность оказания услуги в связи с режимом работы (не работы) объекта;

- если у Учреждения на момент поступления обращения Заявителя отсутствует по объективным причинам квалифицированный специалист (экскурсовод);

- если у Учреждения на момент поступления обращения Заявителя

количество принятых заявок превышает установленные нормы приема посетителей (превышает наполняемость помещений, залов).

2.11. Предоставление государственной услуги не предусматривает представления документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

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

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

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

В связи с тем, что предоставление государственной услуги не предусматривает представления в Учреждения документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, описание порядка, размера и оснований взимания платы за предоставление данных услуг, а также информация о методике расчета размера такой платы в административном регламенте не предусматриваются.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

В связи с тем, что предоставление государственной услуги не предусматривает представления документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, описание срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении указанной услуги и при получении результата предоставления такой услуги в административном регламенте не предусматривается.

2.15. Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме.

2.15.1. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги производится специалистом Учреждения, ответственным за прием и регистрацию входящей и исходящей корреспонденции (далее - специалист, ответственный за регистрацию корреспонденции):

- в день обращения заявителя (представителя заявителя) в Учреждение лично в течение 15 минут;

- в день поступления заявления заявителя (представителя заявителя) в Учреждение в течение 1 рабочего дня.

2.15.2. В связи с тем, что предоставление государственной услуги не предусматривает представления документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, описание срока и порядка регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме, в административном регламенте не предусматривается.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга.

2.16.1. Здание, в котором расположено Учреждение, оборудуется входом для свободного доступа заявителей в помещение, по возможности приспособленное для маломобильных групп населения;

- наличие условий для беспрепятственного доступа к зданию, в котором расположено Учреждение;

- предоставление возможности самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположено здание Учреждения, входа и выхода из него;

- предоставление возможности посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в котором расположено Учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи при предоставлении государственной услуги;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям Учреждения и предоставляемым услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- оказание специалистами, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию помещений Учреждения наравне с другими лицами;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

2.16.2. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, оборудованы телефонной и факсимильной связью, компьютерами, подключенными к сети Интернет, шкафами для верхней одежды.

2.16.3. Прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги осуществляются в одном кабинете.

2.16.4. На информационных стендах Учреждений размещается следующая информация:

- перечень нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление государственной услуги;
- текст настоящего административного регламента;
- образцы оформления заявлений;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- иные сведения о государственной услуге.

2.16.5. В связи с тем, что предоставление государственной услуги не предусматривает представления документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, описание требований к помещениям, в которых предоставляется услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, не предусматривается.

2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.17.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

- степень открытости информации о государственной услуге;
- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении государственной услуги;
- размещение в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, средствах массовой информации, на информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах Учреждения, специалистах, ответственных за предоставление государственной услуги, последовательности и сроках предоставления государственной услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента;
- получение государственной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя.

2.17.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- степень удовлетворенности заявителей предоставленной государственной услугой;
- соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий, выделяемых в рамках административного регламента;
- минимизация количества взаимодействий заявителя с должностными лицами Учреждения при предоставлении государственной услуги и их продолжительности (не более 2 взаимодействий продолжительностью 15 минут);
- обоснованность отказов в предоставлении государственной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц Учреждения, а также принимаемые ими решения при предоставлении

государственной услуги.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.18.1. Для заявителей обеспечивается возможность получения государственной услуги в электронной форме посредством обращения с запросом на портал, а также осуществления мониторинга хода предоставления услуги с использованием данной информационной системы.

Предоставление государственной услуги в электронной форме, в том числе с использованием средств портала, осуществляется с соблюдением следующих требований к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»:

1) получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

2) формирование заявителем заявления о предоставлении государственной услуги;

3) прием и регистрация Учреждением заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

4) получение результата предоставления государственной услуги;

5) получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

6) осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;

7) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Учреждения, должностного лица Учреждения.

Не допускается отказ в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также отказ в предоставлении государственной услуги в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на портале и официальных сайтах Учреждений.

2.18.2. Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена.

2.18.3. Возможность получения государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена.

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. Предоставление государственной услуги осуществляется в зависимости от формы обращения, выбранного Заявителем.

3.2. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями, по запросу Заявителя, поступившему устно при личном обращении, либо по телефону.

3.2.1. Предоставление государственной услуги в случае запроса (заявления)

Заявителя, поступившего устно при личном обращении, либо по телефону включает в себя следующие административные процедуры:

 поступление запроса (заявления);

 запись Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями, либо уведомление Заявителя об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями.

3.2.2. Последовательность выполнения административных действий при поступлении запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги

Основанием для начала процедуры является поступление устного запроса Заявителя, поступившего при личном обращении, либо по телефону.

Запрос (заявление) может поступать в Учреждения одним из следующих способов:

 при личном обращении;

 по телефону.

3.2.3. Последовательность выполнения административных действий при записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями, либо при уведомлении Заявителя об отказе в записи

на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями

3.2.3.1. При устном личном обращении (по телефону) Заявителя, должностные лица Учреждений должны представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить суть вопроса, самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный Заявителем вопрос, относящийся к предоставляемой государственной услуге.

При информировании Заявителя, должностные лица Учреждений, в обязательном порядке сообщают Заявителю следующую информацию:

 о перечне экскурсий Учреждения, на которые осуществляется запись, о дате и времени их проведения;

 о наличии свободных мест на экскурсии;

 о стоимости экскурсионного билета и порядке его оплаты;

 о правилах продажи и возврате билетов;

о категориях посетителей, имеющих право на бесплатное или льготное посещение экскурсий Учреждения, а также документах, представление которых требуется от посетителей для подтверждения права на бесплатное или льготное посещение;

о должностных лицах Учреждения, которых Заявитель может проинформировать в случае невозможности в назначенное время посетить экскурсию, на которую осуществлена запись Заявителя, способах и сроках уведомления указанных должностных лиц Учреждения.

Должностные лица Учреждений осуществляющие прием (принявшие телефонный звонок) обязаны уточнить у Заявителя способы его информирования, в случаях переноса либо отмены обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, проводимых Учреждениями.

3.2.3.2. После сообщения Заявителю информации указанной в подпункте 3.2.3.1, должностные лица Учреждений, осуществляющие прием (принявшие телефонный звонок), осуществляют запись Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями.

3.2.3.3. Если должностное лицо Учреждения, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо Учреждения или же обратившемуся получателю государственной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.2.3.4. В случае наличия обстоятельств, указанных в подпункте 2.10.2 административного регламента, должностные лица Учреждений, осуществляющие прием (принявшие телефонный звонок), уведомляют Заявителя об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями и причине послужившей такому отказу.

3.2.3.5. Предоставление государственной услуги в форме, предусмотренной пунктом 3.2, осуществляется в течении 30 минут с момента поступления обращения Заявителя.

3.2.4. Исполнение запроса (заявления) считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и Заявитель проинформирован о результатах предоставления государственной услуги.

3.3. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями, по запросу Заявителя, направленному почтовой, факсимильной связью или по электронной почте, либо представленному письменно при личном обращении.

3.3.1. Предоставление государственной услуги в случае обращения Заявителя направленного почтовой, факсимильной связью или по электронной почте, либо представленного письменно при личном обращении, включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги и передача его на исполнение;

анализ поступивших заявлений (проверка поступивших документов);

принятие решения о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями, либо решения об отказе в записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями;

подготовка и отправка Заявителю информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями, либо уведомления об отказе в записи.

3.3.2. Последовательность выполнения административных действий при приеме и регистрации запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги и передаче его на исполнение

Основанием для начала процедуры является прием заявления для предоставления государственной услуги.

3.3.2.1. Прием запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги

Запрос (заявление) может поступать в Учреждения одним из следующих способов:

почтовым отправлением; факсимильной связью;

по электронной почте;

при личном обращении.

При поступлении электронного обращения Заявителя с указанием адреса электронной почты, ему направляется уведомление (на указанный адрес электронной почты) о приеме заявления к рассмотрению. Электронное обращение, распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном для письменных заявлений.

Заявитель может ознакомиться с образцами документов через информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (<https://www.gosuslugi.ru/r/vladimir>) и на официальных сайтах Учреждений.

При личном обращении Заявителя о предоставлении государственной услуги с документами, указанными в подпункте 2.6.1 административного регламента, должностные лица Учреждений, осуществляющие личный прием:

изучают содержание запроса (заявления), максимальный срок выполнения действия - 5 минут;

определяют степень полноты информации, содержащейся в запросе (заявлении), максимальный срок выполнения действия - 10 минут;

регистрают полученный запрос (заявление), максимальный срок выполнения действия - 10 минут.

Поступивший запрос (заявление) о предоставлении государственной услуги регистрируется уполномоченными должностными лицами Учреждений.

Зарегистрированный запрос (заявление) передается директору Учреждения или иному лицу, назначенному ответственным за предоставление государственной услуги на рассмотрение, максимальный срок выполнения

действия - 120 минут.

3.3.2.2. Директор Учреждения или иное лицо, назначенное ответственным за предоставление государственной услуги рассматривает запрос (заявление), накладывает резолюцию, назначает должностное лицо Учреждения, ответственное за подготовку информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, максимальный срок выполнения действия составляет 1 рабочий день.

3.3.3. Последовательность выполнения административных действий при анализе поступивших заявлений (проверке поступивших документов).

Должностное лицо Учреждения, ответственное за подготовку информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводит проверку запроса (заявления) на его соответствие требованиям подпункта 2.10.1 административного регламента, максимальный срок выполнения действия - 1 день.

При установлении фактов несоответствия представленного запроса (заявления) требованиям, указанным в административном регламенте, должностное лицо Учреждения, ответственное за подготовку информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, уведомляет Заявителя о наличии препятствий для предоставления государственной услуги, объясняет Заявителю содержание выявленных недостатков и предлагает принять меры к их устранению.

При желании Заявителя устранить препятствия, прервав процедуру подачи документов, должностное лицо Учреждения, ответственное за подготовку информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, формирует перечень выявленных препятствий для предоставления государственной услуги в 2 - х экземплярах. Первый экземпляр перечня выявленных препятствий для предоставления государственной услуги вместе с представленными документами передается Заявителю, второй остается у должностного лица Учреждения, ответственного за подготовку информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.3.4. Основанием для начала административной процедуры по подготовке информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, является наличие запроса (заявления) с положительными результатами проверки.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление государственной услуги:

готовит проект письма содержащего запрашиваемую информацию о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

направляет подготовленный документ на подпись директору Учреждения.

Директор Учреждения подписывает представленный документ.

Уполномоченное должностное лицо Учреждения обеспечивает регистрацию документа.

Максимальный срок осуществления действий указанных в настоящем подпункте составляет 2 дня.

Письмо должно содержать следующую информацию:

наименование экскурсии на которую записан Заявитель, ее продолжительность;

экскурсионный маршрут, либо краткое описание (тему) экскурсии; дату и время проведения экскурсии;

количество и состав экскурсантов записанных вместе с Заявителем, на основании его обращения;

о стоимости экскурсии, в случае ее платности, порядке и сроках ее оплаты; о правилах продажи и возврате билетов;

о категориях посетителей имеющих право на бесплатное или льготное посещение экскурсий Учреждения, а также документах представлении которых требуется от посетителей для подтверждения права на бесплатное или льготное посещение;

о должностных лицах Учреждения, которых Заявитель может проинформировать в случае невозможности в назначенное время посетить экскурсию, на которую осуществлена запись Заявителя, способах и сроках уведомления указанных должностных лиц Учреждения.

Не позднее следующего рабочего дня после регистрации один экземпляр письма, содержащего запрашиваемую информацию о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, направляется в адрес Заявителя или выдается по его просьбе ему на руки. Второй экземпляр письма содержащего запрашиваемую информацию о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии хранится в Учреждении.

3.3.5. Основанием для начала административной процедуры по подготовке уведомления об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии является наличие оснований, указанных в подпункте 2.10.1 административного регламента.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за подготовку информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии:

готовит проект уведомления об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

направляет подготовленное уведомление на подпись директору Учреждения.

Директор Учреждения подписывает представленный документ.

Уполномоченное должностное лицо Учреждения обеспечивает регистрацию документа.

Максимальный срок осуществления действий указанных в настоящем подпункте составляет 2 дня.

Не позднее следующего рабочего дня после регистрации один экземпляр уведомления об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии направляется в адрес Заявителя или выдается по его просьбе ему на

руки. Второй экземпляр уведомления хранится в Учреждении.

В уведомлении Заявителю указываются причины, послужившие основанием для принятия решения об отказе в записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.3.6. Исполнение заявления считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и Заявитель проинформирован о результатах предоставления государственной услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Учреждения, ответственными за предоставление государственной услуги, положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений осуществляется заместителем директора Учреждения (далее - текущий контроль).

В ходе текущего контроля проверяется:

- соблюдение сроков исполнения административных процедур;
- последовательность исполнения административных процедур;
- правильность принятых решений при предоставлении государственной услуги.

По результатам текущего контроля в случае выявления нарушений заместитель директора Учреждения дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.

Текущий контроль осуществляется в соответствии с периодичностью, устанавливаемой Учреждением, но не реже одного раза в год.

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.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждения, принятие по данным обращениям решений и подготовку ответов заявителям по результатам рассмотрения обращений.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается директором Учреждения.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором

отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывается председателем и членами комиссии.

Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы Учреждения.

Внеплановая проверка проводится по конкретному письменному обращению заявителя в Учреждение на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждения во время предоставления государственной услуги либо в связи с истечением сроков, установленных для устранения ранее выявленных нарушений.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

О мерах, принятых в отношении виновных лиц, в течение 10 дней со дня принятия таких мер Учреждение сообщает в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

Учреждение может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей государственной услуги по вопросам удовлетворенности полностью и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения положений настоящего административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим административным регламентом.

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

Специалист, ответственный за регистрацию корреспонденции, несет ответственность за соблюдение сроков и последовательности выполнения административной процедуры по приему и регистрации документов, поступивших от заявителя, и их передачу директору Учреждения на рассмотрение.

Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, несет ответственность за:

- соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги;
- правильность принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- правильность и своевременность оформления результата государственной услуги.

Заместитель директора Учреждения несет ответственность за:

- соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги;

- правильность и своевременность оформления результата государственной услуги.

Директор Учреждения несет ответственность за:

- соблюдение графика приема заявителей;
- соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги;
- правильность и своевременность оформления результата государственной услуги.

Должностные лица Учреждения несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение нормативных правовых актов и совершение противоправных действий при предоставлении государственной услуги.

Ответственность должностных лиц Учреждения за решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях 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 заявителей.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги включают в себя:

- рассмотрение всех вопросов, связанных с предоставлением государственной услуги, при проведении текущего контроля и плановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги;
- рассмотрение отдельных вопросов при проведении внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги;
- выявление и устранение нарушений прав заявителей;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждения.

Заявители в рамках контроля за предоставлением государственной услуги:

- вправе представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления государственной услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- обращаться с жалобой на принятое решение или на действия (бездействие) должностных лиц Учреждения в ходе предоставления государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством.

Должностные лица Учреждения обязаны:

- принять и в установленные законодательством сроки рассмотреть жалобы заявителей на действия (бездействие) специалистов Учреждения, а также принимаемые ими решения при предоставлении государственной услуги;

- представлять дополнительные документы и материалы при обращении заявителя с просьбой об их истребовании;

- предоставить заявителю возможность ознакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления государственной услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, специалистов учреждения.

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю учреждения, в котором ему оказывается услуга, а также в Министерство культуры Владимирской области.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- служащих государственного учреждения культуры - директору государственного учреждения культуры;

- директора государственного учреждения культуры и его заместителей - Министру культуры Владимирской области.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

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

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

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Владимирской области, законами и иными нормативными правовыми актами Владимирской области;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.4. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, специалистов;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, специалистов. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением, предоставляющим государственную услугу, а также его должностными лицами, специалистами в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 настоящего 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.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены государственным образовательным учреждением.

В случае обжалования отказа государственного образовательного учреждения, его должностного лица, специалиста в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

5.9. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами

Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы государственное образовательное учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.10. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. Жалоба, не соответствующая требованиям, предусмотренным пунктом 5.4. настоящего административного регламента, рассматривается в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Рассмотрение жалоб осуществляется должностными лицами, указанными в пункте 5.2. настоящего административного регламента.

5.12. 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.

5.13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование государственного образовательного учреждения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, специалиста, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, специалисте, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица государственного образовательного учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.14. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.15. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется государственным образовательным учреждением посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети «Интернет», на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)».



**СВЕДЕНИЯ
О МЕСТАХ НАХОЖДЕНИЯ, НОМЕРАХ ТЕЛЕФОНОВ, ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ,
АДРЕСАХ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ, ГРАФИКАХ РАБОТЫ И РУКОВОДИТЕЛЯХ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ
ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ
«ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ,
ПРОВОДИМЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ»**

Наименование	Данные
1	2
Полное наименование учреждения	Государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области «Муромский историко-художественный музей»
Краткое наименование	ГБУК ВО МИХМ
Высший орган	Министерство культуры Владимирской области
Руководитель организации	Директор Манакина Наталья Николаевна
Режим работы	с понедельника по воскресенье 10.00 до 18.00
Веб-сайт	https://museum-murom.ru
Электронная почта	oklandia@mail.ru
Адрес	602267, Владимирская область г. Муром ул. Первомайская, 6, 602267, Владимирская область г. Муром ул. Московская, 13
Режим работы	с воскресенья по пятницу с 10.00 до 18.00, суббота с 11.00 до 19.00
Контакты	8(49234) 32359 8(49234) 33152
Полное наименование учреждения	Государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области «Гороховецкий историко-архитектурный музей»
Краткое наименование	ГБУК ВО ГИАМ
Высший орган	Департамент культуры Владимирской области
Руководитель организации	Директор Павлухина Марина Павловна
Режим работы	в соответствии с графиками работы музея
Веб-сайт	giamus.ru
Электронная почта	domsapojnikova@yandex.ru
Адрес	Владимирская область, г.Гороховец, ул.Нагорная,4
Режим работы	Вторник-воскресенье с 10.00 до 17.00, понедельник выходной С 01 мая по 30 сентября по субботам с 11.00 до 19.00
Контакты	8 (49 238) 2 10 09 8 (49 238) 2 10 09

Полное наименование учреждения	Государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области «Центр изобразительного искусства»
Краткое наименование	ГБУК ВО «ЦПИИ»
Высший орган	Департамент культуры Владимирской области
Руководитель организации	Директор Красулина Светлана Вячеславовна
Режим работы	Администрация: Понедельник – пятница с 9.00 до 17.30 выставочные залы: среда – воскресенье с 10.30 до 19.00
Веб-сайт	https://izo33.ru/
Электронная почта	cpii@bk.ru
Адрес	г. Владимир, ул. Большая Московская д.24
Контакты	8 (4922) 77-90-66, 8 (4922) 77-90-41
Полное наименование учреждения	Государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области «Мстерский художественный музей»
Краткое наименование	ГБУК ВО МХМ
Высший орган	Министерство культуры Владимирской области
Руководитель организации	Директор Богунова Елена Александровна
Режим работы	с понедельника по воскресенье 10.00 до 17.00
Веб-сайт	https://museum-mstera.vld.muzkult.ru
Электронная почта	mstera.mhm@mail.ru
Адрес	601408, Владимирская область п. Мстёра пл. Ленина, 3
Режим работы	Администрация: понедельник-пятница, с 8-00 до 17-00 Экспозиция музея и выставочный зал: вторник - воскресенье с 10.00 до 17.00, понедельник выходной
Контакты	8 (49233) 50362



Приложение № 2
к административному регламенту

Директору _____
(указывается наименование учреждения)

от _____
наименование юридического лица
(ФИО физического лица, индивидуального
предпринимателя)

Юридический адрес _____

_____ (место регистрации физического лица,
индивидуального предпринимателя)

Адрес электронной почты (при наличии) _____

Контактный телефон (при наличии) _____

Заявление

Прошу _____ записать _____ на _____ экскурсию

_____ (указывается наименование экскурсии, дата и время проведения экскурсии, вид экскурсии (обзорная, тематическая, интерактивная и др.))

Количественный состав группы, возраст экскурсантов, наличие льгот _____.

Оплата за экскурсию будет осуществлена в срок до _____
следующим способом _____.

В случае переноса либо отмены экскурсии, прошу уведомить
следующим способом _____.

Примечание: _____.

(по желанию Заявителя указывается иная информация, в том числе о способах уведомления
Заявителя о принятых по заявлению решениях)

Подпись заявителя _____ / _____ /
фамилия, инициалы

_____ дата

