

Утвержден распоряжением Департамента
культуры Тюменской области

от 09.07.2020 № 09

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ
ЭКСКУРСИИ, ПРОВОДИМЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ МУЗЕЯМИ
ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ»**

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями Тюменской области» (далее - Регламент), определяет стандарты, сроки и последовательность административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, при предоставлении государственной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями Тюменской области (далее - государственная услуга).

Круг заявителей

2. Заявителями на получение государственной услуги (далее - заявитель) являются физические лица и юридические лица либо их уполномоченные представители.

Справочная информация

3. Информация о местах нахождения, о графике работы, справочных телефонах государственного автономного учреждения культуры Тюменской области «Тюменское музейно-просветительское объединение» размещена на Официальном портале органов государственной власти Тюменской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Официальный портал, сеть Интернет соответственно) по адресу: <https://depkult.admtyumen.ru/OIGV/culture/govservices.htm> и в электронном региональном реестре государственных услуг в соответствии с постановлением Правительства Тюменской области от 30.05.2011 № 173-п «О порядке формирования и ведения электронных региональных реестров государственных и муниципальных услуг (функций) Тюменской области.

4. Адрес Портала услуг Тюменской области (далее- Региональный портал), содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги, в сети Интернет: <http://uslugi.admtyuмен.ru/>.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

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

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

6. Предоставление государственной услуги осуществляется государственным автономным учреждением культуры Тюменской области «Тюменское музейно-просветительское объединение» (далее — Музей) , в состав которого структурными подразделениями входят музеи:

Музейный комплекс имени Ивана Яковлевича Словцова;

Ялutorовский музейный комплекс;

Тобольский историко-архитектурный музей-заповедник.

Описание результата предоставления государственной услуги

7. Результатом предоставления государственной услуги являются:

- внесение заявки в график проведения экскурсий;
- мотивированный отказ во внесении заявки в график проведения экскурсий.

Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации или Тюменской области

8. При обращениях заявителей посредством почтовой связи или электронной почты государственная услуга предоставляется Музеем в день регистрации обращения.

При личном обращении либо обращении заявителей по телефону государственная услуга предоставляется Музеем в режиме работы Музея, в течение срока, не превышающего 15-ти и 30-ти минут соответственно.

На Портале <http://www.uslugi.admtyuмен.ru> услуг Тюменской области в сети Интернет государственная услуга предоставляется круглосуточно, в течение 24

часов.

Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

9. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на Официальном портале (<https://depkult.admtymen.ru/OIGV/culture/govservices.htm>) и в электронном региональном реестре государственных услуг в соответствии с постановлением Правительства Тюменской области от 30.05.2011 № 173-п «О порядке формирования и ведения электронных региональных реестров государственных и муниципальных услуг (функций) Тюменской области».

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

10. При обращении заявителя лично в Музей либо по телефону для получения государственной услуги предоставление документов не требуется.

При обращении заявителя письменно либо по электронной почте Музей принимает от заявителя заявку с просьбой о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на бумажном носителе или в форме электронного документа (приложение Регламенту), которая в обязательном порядке должна содержать:

- контактные данные заявителя (фамилия, имя, N телефона, факса, электронной почты, почтовый адрес), по которым заявитель предпочитает получить результат предоставления государственной услуги;
- тему (название) заказываемой экскурсии;
- желаемую дату и время проведения экскурсии;
- численность экскурсионной группы;
- наличие у заявителя права на льготное посещение музея.

Форма для заполнения и подачи заявки размещена на официальных сайтах Музеев, на Портале, а также в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" www.gosuslugi.ru.

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 вправе представить

11. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и предоставляются заявителем по желанию, отсутствуют.

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

12. Основаниями для отказа заявителю в приеме заявки о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии являются:

- отказ заявителя назвать свои контактные данные, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемую дату и время проведения экскурсии, при обращении в ходе личного приема или по телефону;
- отсутствие в письменной заявке о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии фамилии заявителя (наименования организации), направившего заявку, почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ, названия заказываемой экскурсии, численности экскурсионной группы, желаемой даты и времени проведения экскурсии;
- письменная заявка о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии не поддается прочтению;
- несоответствие заявки содержанию государственной услуги;
- запрашиваемая информация не связана с деятельностью Музея по оказанию государственной услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

13. Основания для приостановления государственной услуги отсутствуют.

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- отсутствие свободного времени в графике экскурсий Музея в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения Музея;
- отсутствие возможности провести экскурсию (на которую подана заявка) в заранее забронированный день и час вследствие непреодолимой силы.

Способы, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

14. Государственная пошлина или иная плата за предоставление

государственной услуги не взимается.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги и способы, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

15. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

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

16. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче заявителем письменной заявки непосредственно в Музее и общий максимальный срок приема заявки не должен превышать 15 минут.

Время ожидания в очереди при получении ответа на заявку заявителем лично не должно превышать 15 минут.

В электронном виде услуга оказывается заявителю немедленно. Процесс оказания услуги начинается при обращении заявителя на сайт Музея. Максимальный срок формирования ответа на электронный запрос заявителя не должен превышать 3-х минут.

Максимальный срок ожидания при подаче заявки и при получении результата предоставления государственной услуги при полной загрузке сервера (более 500 запросов одновременно) не должен превышать 15 минут.

Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги

17. Регистрации в Музее подлежат телефонные звонки заявителей, обращения в ходе личного приема, письменные обращения заявителей и обращения, поданные по электронным средствам связи, содержанием которых является заявка о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем.

В ходе личного приема или по телефону заявки регистрируются в момент обращения.

Письменная заявка заявителя, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение 1 (одного) рабочего дня с момента поступления в Музей.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

18. Информация о графике (режиме) работы Музея размещается при входе в здание, в котором она осуществляет свою деятельность.

19. Места предоставления государственной услуги соответствуют установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Данное помещение оборудуется противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

Места ожидания оборудованы стулом, письменным столом для написания текста письменного заявления.

20. В помещениях для приёма заявителей оборудуются информационные стенды (информационные уголки), которые размещаются в удобных для граждан местах и содержат Регламент и образец заполнения заявления.

21. Визуальная и текстовая информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде (в информационном уголке) в помещении для ожидания и приёма граждан, мультимедийная информация размещается на странице Департамента Официального портала <https://admtyuimen.ru>.

22. Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям работы должностных лиц Музея и должны обеспечивать:

- комфортное расположение заявителя и должностных лиц Музея;
- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения.

23. Обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов, в которых предоставляется государственная услуга, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- а) возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед

входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне с учетом рекомендаций Всероссийского общества слепых;

ж) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации;

з) размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах здания Музея;

и) выделение на стоянке (остановке) транспортных средств не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством РФ, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов;

к) представление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.

24. Обеспечивается создание следующих условий доступности государственной услуги:

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

в) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

г) другие условия доступности государственной услуги, предусмотренные нормативными и правовыми актами.

25. Места ожидания предоставления государственной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамейками (банкетками).

26. Приём заявителей при предоставлении государственной услуги

осуществляется согласно графику (режиму) работы Музея (в рабочие дни), кроме выходных и праздничных дней, в течение рабочего времени.

27. Руководитель Музея в случае необходимости (при большом количестве заявителей, ожидающих личного приема) принимает решение о продлении времени приема заявителей при их обращении лично.

28. Рабочее место должностного лица Музея должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к информационным ресурсам.

Должностные лица, предоставляющие государственную услугу, на рабочих местах обеспечиваются табличками с указанием фамилии, имени, отчества (отчество указывается при его наличии) и занимаемой должности.

Показатели доступности и качества государственной услуги

29. Показателями доступности и качества оказания государственной услуги являются:

- удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги;
- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;
- наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления государственной услуги;
- соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги;
- предоставление возможности подачи заявления о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронного документа;
- предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги - не более трех взаимодействий, средней продолжительностью 45 минут.

30. После получения результата услуги обеспечивается возможность оценки качества оказания услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления

государственной услуги в электронной форме

31. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах не предусмотрено.

32. Для получения заявителем государственной услуги в электронном виде необходимо компьютерное оборудование, доступ в сеть Интернет.

33. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на Портале и Едином портале.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги

34. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и обработка заявки о предоставлении государственной услуги;
- предоставление заявителю результата предоставления государственной услуги;
- порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в исправлении таких опечаток и ошибок.

Приём и обработка заявки о предоставлении государственной услуги

35. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя или его представителя в Музей с заявкой о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем.

36. Заявка может быть подана как при личном обращении в Музей, так и направлена почтовой (электронной) связью, посредством сети "Интернет", через официальный сайт Музея, сайт "Экскурсионный портал юга Тюменской области" (адрес сайта: <http://www.museum-to.ru/>), а также Единый портал.

37. Прием заявки от заявителя о предоставлении государственной услуги осуществляется специалистом Музея, ответственным за регистрацию входящей-исходящей корреспонденции Музея в электронном журнале входящей корреспонденции в системе электронного документооборота DIRECTUM, который

передает заявку, в срок не более 10 минут с момента поступления заявки, Организатору экскурсий.

38. Организатор экскурсий проводит проверку заявки на соответствие требованиям, установленным пунктом 10 Регламента, просматривает график проведения экскурсий в Музее, календарь рабочего времени, график экспозиций, загруженность экскурсоводов, перечень тематики проводимых экскурсий и в случае отсутствия оснований для отказа в приеме заявки, установленных пунктом 13 Регламента, вносит запись в Журнал регистрации заявок на экскурсии с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии). Максимальное время приема и регистрации заявки в Журнале не может превышать 20 минут с момента поступления заявки в Музей.

39. В случае отсутствия каких-либо сведений в заявке Организатор экскурсий связывается по телефону с профильным отделом Музея и уточняет необходимую информацию.

40. В случае выявления при проверке несоответствия заявки требованиям, установленным пунктом 10 Регламента, и наличия оснований для отказа в приеме заявки, установленных пунктом 13 Регламента, Организатор экскурсий предлагает заявителю устно в ходе личного приема или по телефону уточнить и дополнить заявку. В течение 10 минут с момента устранения заявителем несоответствия заявки требованиям пункта 10 Регламента и оснований для отказа в приеме заявки, установленных пунктом 13 Регламента, Организатор экскурсий регистрирует заявку о предоставлении государственной услуги в Журнале регистрации заявок на экскурсии.

41. В случае неустранения заявителем несоответствия заявки требованиям пункта 10 Регламента, при наличии оснований, установленных пунктом 13 Регламента, Организатор экскурсий регистрирует заявку в Журнале регистрации заявок на экскурсии и напротив регистрационного номера заявки делает отметку об отказе заявителю в приеме заявки о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

42. Лицами, ответственными за исполнение административной процедуры по приему заявок о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем, являются ответственный специалист Музея и Организаторы экскурсий.

43. Критерии принятия решения:

- соответствие заявки условиям предоставления государственной услуги, установленным пунктом 10 Регламента;

- отсутствие оснований для отказа в приеме заявки в соответствии с требованиями пункта 13 Регламента.

44. Результатом исполнения административной процедуры является прием заявки о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или отказ в

приеме заявки о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

45. Фиксация результата исполнения административной процедуры: присвоение регистрационного (порядкового) номера заявке в Журнале регистрации заявок на экскурсии.

Предоставление заявителю результата предоставления государственной услуги

46. Основанием для начала административной процедуры является внесение Организатором экскурсий записи в Журнал регистрации заявок на экскурсии о соответствующей заявке заявителя.

Государственная услуга считается предоставленной в случае, если по обращению заявителя в Журнал регистрации заявок на экскурсии внесена запись на экскурсию на желаемый Заявителем день и час.

Отказом в предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 13 Регламента считается мотивированный отказ заявителю в записи на экскурсию в Музей на желаемый заявителем день и час.

47. Организатор экскурсий уведомляет заявителя способом, указанным в заявке (по телефону, почтовым (электронным) отправлением), о принятом решении: о принятии заявки на запись на экскурсию, о времени и месте начала экскурсии, о льготах на оплату экскурсии.

48. При наличии оснований, предусмотренных пунктом 13 Регламента, организатор экскурсий готовит ответ заявителю с мотивированным отказом в предоставлении государственной услуги, в котором информирует заявителя (по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи) об отказе в предоставлении государственной услуги.

49. Информирование заявителя о результатах предоставления государственной услуги производится в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Музей заявки.

50. В случае, если провести экскурсию, на которую подана заявка, в заранее забронированный день и час не представляется возможным, Организатор экскурсий обязан в течение 30 минут с момента принятия решения известить об этом Заявителя и предложить другую дату и/или время проведения экскурсии.

51. Если заявитель не может в назначенное время прибыть на экскурсию, он должен известить об этом Музей не позднее чем за 24 часа до назначенного времени начала экскурсии.

52. Письменный ответ передается Организатором экскурсий ответственному специалисту Музея для регистрации в электронном журнале исходящей корреспонденции в системе электронного документооборота DIRECTUM и отправки заявителю на почтовый (электронный адрес).

53. Лицами, ответственными за исполнение административной процедуры по предоставлению заявителю результата предоставления государственной услуги, являются ответственный специалист Музея и Организатор экскурсий.

54. Критерием принятия решения о выполнении административной процедуры является результат рассмотрение заявки Организатором экскурсий.

55. Результатом исполнения административной процедуры является информирование заявителя способом, определенным в заявке, о записи на экскурсии, проводимые Музеем, либо о мотивированном отказе в записи на экскурсии.

56. Фиксацией результата исполнения административной процедуры является проставление регистрационного номера в электронном журнале исходящей корреспонденции в системе электронного документооборота DIRECTUM на письменном ответе заявителю.

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в исправлении таких опечаток и ошибок

57. Основанием для начала административной процедуры по исправлению допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, является представление (направление) заявителем в Учреждение в произвольной форме заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

58. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист учреждения, ответственный за предоставление государственной услуги (далее - специалист, ответственный за предоставление государственной услуги).

59. Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 1 рабочего дня с даты регистрации соответствующего заявления.

60. Заявление регистрируется в порядке, предусмотренном пунктом 52 Регламента.

61. В случае выявленных допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет исправление и замену указанных документов в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня регистрации соответствующего заявления.

62. В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не

превышающий 3 рабочих дней со дня регистрации соответствующего заявления.

63. Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю исправленного взамен ранее выданного документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги, или уведомления об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

64. Критерием принятия решений при выполнении настоящей административной процедуры является установление наличия или отсутствия ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

65. Результат административной процедуры фиксируется в документе, подготовленном с учетом исправлений, или в уведомлении об отсутствии опечаток и (или) ошибок.

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

66. Контроль за исполнением Регламента осуществляется в следующих формах:

- а) текущий контроль;
- б) последующий контроль в виде плановых и внеплановых проверок исполнения административного регламента;
- в) общественный контроль.

Сроки осуществления контроля

67. Текущий контроль осуществляется руководителем Музея и должностными лицами Музея, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, постоянно - в процессе предоставления государственной услуги.

68. Плановые проверки исполнения Регламента проводятся в соответствии с планом проведения проверок (на основании годовых или полугодовых планов работы Департамента культуры Тюменской области), утвержденным директором Департамента культуры Тюменской области.

Внеплановые проверки исполнения Регламента проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

Срок проведения каждой из проверок не может превышать пятнадцати рабочих дней со дня поступления письменного обращения в Департамент культуры Тюменской области, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя - пяти рабочих дней со дня поступления письменного обращения в Департамент культуры Тюменской области.

69. Общественный контроль осуществляется в сроки, предусмотренные Федеральным законом от 21.07.2014 N 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, государственных служащих, работников

70. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) Музеем, должностными лицами Музея, в порядке, предусмотренном главой 2.1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

71. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги должностным лицом, специалистом Музея направляется заявителем на рассмотрение руководителю Музея.

Жалоба заявителя на решение, принятое руководителем Музея, направляется заявителем на рассмотрение директору Департамента культуры Тюменской области.

72. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, осуществляется посредством размещения информации в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Региональном портале и Официальном портале .

73. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, управления, учреждения, МФЦ, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников:

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», N 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

- Постановление Правительства РФ от 20.11.2012 N 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», N 271, 23.11.2012);

- Постановление Правительства Тюменской области от 07.03.2012 N 68-п «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Тюменской области, МФЦ (его филиалами), должностными лицами, государственными служащими исполнительных органов государственной власти Тюменской области, предоставляющих государственные услуги, и работниками МФЦ» («Тюменская область сегодня», N 41, 14.03.2012).

Приложение
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии, проводимые
государственными музеями Тюменской
области»

ФОРМА ЗАЯВКИ

Директору государственного автономного
учреждения культуры Тюменской области
«Тюменское музейно-просветительское объединение»

(наименование заявителя)

(справочные данные: тел., факс, e-mail)

ЗАЯВКА

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

(указать предполагаемые дату, время проведения экскурсии,
количество человек)

(дата подачи заявления)