

**ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ
ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА**

П Р И К А З

31 декабря 2015 г.

№ 444

г. Салехард

**Об утверждении административного регламента
государственного бюджетного учреждения Ямало-Ненецкого автономного
округа «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс
имени И.С. Шемановского»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить административный регламент государственного бюджетного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского» по предоставлению государственной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказы департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа:

от 14 декабря 2012 года № 330 «Об утверждении административных регламентов государственного бюджетного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»;

от 19 декабря 2014 года № 423 «О внесении изменений в административные регламенты государственного бюджетного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского».

2. Настоящий приказ вступает в силу с 01 января 2016 года.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора департамента



С.А. Чернавских

УТВЕРЖДЕН
приказом департамента культуры
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 31 декабря 2015 года № 444

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
государственного бюджетного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Ямало-
Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс
имени И.С. Шемановского» по предоставлению государственной услуги «ПУБЛИЧНЫЙ
ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ»

I. Общие положения

1. Административный регламент по предоставлению государственным бюджетным учреждением Ямало-Ненецкого автономного округа «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского» государственной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – Административный регламент, государственная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества предоставления государственной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются физические лица.

Порядок информирования о правилах предоставления
государственной услуги

3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

1) Государственное бюджетное учреждение Ямало-Ненецкого автономного округа «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского» (далее – Учреждение), расположенное по адресу: ул. Чубынина, 38, г. Салехард, Ямало-Ненецкий автономный округ, 629008, тел. для справок: 8(34922) 3-05-19, 8(34922) 3-85-74 – научно-просветительский отдел, электронная почта – mvk@dk.yanao.ru, официальный сайт Учреждения – www.mvk-yamal.ru.

Государственная услуга предоставляется:

В стационарных условиях:

– в экспозиционных залах Учреждения, расположенных по адресу: ул. Чубынина, 38, г. Салехард, Ямало-Ненецкий автономный округ, 629008, тел. для справок: 8(34922) 3-85-74 – научно-просветительский отдел, 4-77-52 – информационно-аналитический отдел; электронная почта – mvk@dk.yanao.ru, официальный сайт – www.mvk-yamal.ru.

График приёма посетителей

– в экспозиционных залах Учреждения, расположенных по адресу: ул. Чубынина, 38:
вторник – пятница – с 10.00 до 18.00, обеденный перерыв – с 12.30 до 14.00;
суббота, воскресенье – с 10.00 до 17.00, без перерыва,

понедельник – выходной день.

В день, предшествующий нерабочему праздничному дню, установленному статьей 112 Трудового Кодекса Российской Федерации, график работы изменяется – продолжительность рабочего дня уменьшается на один час.

– в музее-квартире Л.В. Лапцуня, структурном подразделении Учреждения, расположенном по адресу: ул. Комсомольская, д. 40, кв. 1, г. Салехард, Ямало-Ненецкий автономный округ, 629008, тел. для справок: 8 (34922) 4-73-81.

Понедельник – пятница с 10.00 до 18.00, без перерыва;

Суббота, воскресенье – выходные дни.

В день, предшествующий нерабочему праздничному дню, установленному статьей 112 Трудового Кодекса Российской Федерации, график работы изменяется – продолжительность рабочего дня уменьшается на один час.

Вне стационара:

на базе других учреждений, организаций (г. Салехарда, Ямало-Ненецкого автономного округа, а также в других регионах Российской Федерации и за ее пределами).

График приёма посетителей – в соответствии с режимом работы учреждений, организаций, на базе которых предоставляется услуга.

Удаленно через сеть Интернет:

посредством официального сайта – www.mvk-yamal.ru круглосуточно.

2) Информация о государственной услуге, процедуре её оказания предоставляется:

– непосредственно специалистами государственного учреждения;

– с использованием средств телефонной связи и электронного информирования: (8(34922) 3-05-19 – приемная, 8(34922) 3-85-74– научно-просветительский отдел, электронная почта – mvk@dk.yanao.ru;

– посредством размещения информации в сети Интернет на Региональном портале государственных и муниципальных услуг Ямало-Ненецкого автономного округа www.pgu-yamal.ru, на официальном сайте Учреждения www.mvk-yamal.ru, публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стендах в помещении Учреждения;

3) для получения информации о государственной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления государственной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам структурного подразделения, участвующим в предоставлении государственной услуги;

- в письменной форме лично или почтой в адрес государственного учреждения, указанный в подпункте 1 пункта 3 настоящего Административного регламента;

- в письменной форме по адресу электронной почты Учреждения, указанному в подпункте 1 пункта 3 настоящего Административного регламента;

- путем подключения к Региональному portalу государственных и муниципальных услуг Ямало-Ненецкого автономного округа www.pgu-yamal.ru.

4. Информирование заявителей проводится в двух формах: устной и письменной.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приёмные часы специалисты Учреждения, участвующие в предоставлении государственной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в которое поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги.

Ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Учреждении.

Специалисты структурного подразделения, участвующие в предоставлении государственной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем Учреждения либо уполномоченным им лицом и направляется письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети Интернет, в зависимости от способа обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги или способа доставки, указанного в письменном обращении.

В случае, если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

5. Наименование государственной услуги: «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

6. Наименование государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу: Государственное бюджетное учреждение Ямало-Ненецкого автономного округа «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского».

Специалисты Учреждения не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов, и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством автономного округа.

Результат предоставления государственной услуги

7. Результатом предоставления государственной услуги является обеспечение доступа посетителей к музейным предметам, музейным коллекциям.

По заявке заявителя услуга (в стационарных условиях) может включать, помимо собственно пропуска в экспозиционные залы Учреждения, предоставление (прокат) аудиогuida либо экскурсионное обслуживание.

Сроки предоставления государственной услуги

8. Государственная услуга предоставляется

В стационарных условиях

в день обращения заявителя либо в иные, указанные заявителем, сроки;

Вне стационара

в день обращения заявителя в Учреждение, на базе которого предоставляется услуга, либо в иные, указанные заявителем, сроки;

Удаленно в сети Интернет

в момент подключения заявителя к официальному сайту музея www.mvk-yamal.ru.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

9. Правовыми основаниями предоставления государственной услуги являются:

1) Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 7, 21.01.2009, «Собрание законодательства Российской Федерации», 26.01.2009, № 4, ст. 445, «Парламентская газета», № 4, 23 - 29.01.2009);

2) Федеральный закон от 26 мая 1996 года №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 27.05.1996, № 22, ст. 2591, «Российская газета», № 104, 04.06.1996);

3) Федеральный закон от 06 октября 1999 года №184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 18.10.1999, № 42, ст. 5005, «Российская газета», № 206, 19.10.1999);

4) Федеральный закон от 25 июня 2002 года № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» («Парламентская газета», № 120-121, 29.06.2002, «Российская газета», № 116-117, 29.06.2002, «Собрание законодательства РФ», 01.07.2002, № 26, ст. 2519);

5) Федеральный закон от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

6) Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» («Ведомости СНД и ВС РФ», 09.04.1992, № 15, ст. 766);

7) Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», № 248, 17.11.1992, «Ведомости СНД и ВС РФ», 19.11.1992, № 46, ст. 2615);

8) приказ Минкультуры Российской Федерации от 02 марта 2000 года № 145 «О порядке учета, хранения и организации доступа к культурным ценностям, перемещенным на территорию Российской Федерации в период второй мировой войны» (документ опубликован не был);

9) Устав Ямало-Ненецкого автономного округа от 28 декабря 1998 года № 56-ЗАО («Ведомости Государственной Думы Ямало-Ненецкого автономного округа», № 10/1, декабрь, 1998);

10) Закон Ямало-Ненецкого автономного округа от 27 апреля 2011 года №38-ЗАО «О культуре в Ямало-Ненецком автономном округе» («Ведомости Законодательного Собрания Ямало-Ненецкого автономного округа», № 3-1, апрель, 2011, «Красный Север», спецвыпуск № 23, 05.05.2011);

11) Закон Ямало-Ненецкого автономного округа № 52-ЗАО от 26 мая 2015 года «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Ямало-Ненецкого автономного округа».

12) постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 10 июля 2010 года №35-П «Об утверждении реестра государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями Ямало-Ненецкого автономного округа

(«Красный Север», спецвыпуск № 73/1, 17.06.2010 (постановление, реестр (начало)), «Красный Север», спецвыпуск № 73/2, 17.06.2010 (реестр (окончание)»)).

13) иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Ямало-Ненецкого автономного округа.

Перечень документов, необходимых для предоставления
государственной услуги

В стационарных условиях

10. Для получения государственной услуги заявитель обращается непосредственно в Учреждение. Предоставление документов для получения государственной услуги требуется в следующих случаях.

10.1. Заявитель является представителем категории граждан, имеющей право на представление услуги по льготной цене:

в соответствии с Положением о порядке предоставления платных услуг Государственным бюджетным учреждением Ямало-Ненецкого автономного округа «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского» (утверждено Учреждения от 24.03.2015 г. № 37-А), предоставление льгот при оказании услуги устанавливается по предъявлении следующих документов, подтверждающих социальный статус гражданина:

– для получения **100%**льготы от стоимости предоставляемых услуг (без предоставления экскурсионного обслуживания)

	Льготная категория	Документ, подтверждающий социальный статус гражданина
1.	Герои СССР, Герои РФ, Полные кавалеры Ордена Славы	Удостоверение к государственной награде
2.	Участники Великой Отечественной войны	Удостоверение участника Великой Отечественной войны
3.	Инвалиды Великой Отечественной войны	Удостоверение инвалида Великой Отечественной войны
4.	Категория, приравненная к инвалидам и участникам Великой Отечественной войны	Удостоверение ветерана Великой Отечественной войны либо удостоверение о праве на льготы
5.	Инвалиды и лица, их сопровождающие	Справка, подтверждающая факт установления инвалидности
6.	Дети дошкольного возраста	Свидетельство о рождении
7.	Лица, не достигшие 18 лет, – <i>один раз в месяц (каждая первая суббота месяца)</i>	Свидетельство о рождении/паспорт (для лиц старше 14 лет)
8.	Лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам <i>(каждая первая суббота месяца)</i>	Студенческий билет и зачетная книжка для студентов (курсантов), осваивающих программы бакалавриата, специалитета, магистратуры
9.	Учащиеся в общеобразовательных организациях	Справка об обучении, выданная общеобразовательной организацией
10.	Военнослужащие, проходящие военную службу по призыву	Военный билет с записью, подтверждающей прохождение военной службы по призыву
11.	Дети из многодетных семей	Справка с места жительства о составе семьи
12.	Воспитанники интернатов и детских домов	Справка из интерната или детского дома

13.	Приемные родители, опекуны (попечители), принявшие на воспитание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также членов их семей	Акт органа опеки и попечительства о назначении опекуна или попечителя
-----	---	---

– для получения **50%** льготы от стоимости предоставляемых услуг (без предоставления экскурсионного обслуживания)

	Льготная категория	Документ, подтверждающий социальный статус гражданина
1.	Пенсионеры	Пенсионное удостоверение
2.	Лица от 16 до 18 лет <i>(кроме каждой первой субботы месяца)</i>	Паспорт
3.	Дети из многодетных семей <i>(кроме каждой первой субботы месяца)</i>	Справка с места жительства о составе семьи/удостоверение многодетной семьи
4.	Лица, обучающиеся по образовательным программам среднего профессионального образования	Студенческий билет

– для получения **100%** стоимости предоставляемых услуг (с предоставлением экскурсионного обслуживания)

	Льготная категория	Порядок предоставления
1.	Организованные группы лиц: – учащиеся в общеобразовательных организациях; – воспитанники интернатов и детских домов	По предварительной заявке
2.	Объединения ветеранов, инвалидов	По предварительной заявке

– для получения **50%** стоимости предоставляемых услуг (с предоставлением экскурсионного обслуживания)

	Льготная категория	Порядок предоставления
1.	Дети дошкольного возраста	По предварительной заявке в случае обращения организованной группы
2.	Учащиеся в общеобразовательных организациях	По предварительной заявке в случае обращения организованной группы

Непредставление заявителем документов, указанных в данном пункте, не является основанием для отказа в предоставлении государственной услуги, но лишает заявителя права на получение услуги по льготной цене.

10.2. Услуга оказывается с предоставлением экскурсионного обслуживания, при этом Заявитель является юридическим лицом, осуществляющим оплату услуги за безналичный расчет:

Заявитель должен представить реквизиты юридического лица, заключить с Учреждением договор на оказание услуги, включающий спецификацию услуги с указанием даты оказания услуги и количество потребителей (участников экскурсионной группы).

10.3. Услуга оказывается с предоставлением аудиогuida:

Заявитель должен представить документ, подтверждающий личность, для заключения договора о прокате аудиогuida.

10.4. Специалисты государственного учреждения не вправе требовать от заявителя представления документов, не указанных в перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

10.5. Представленные документы должны соответствовать установленным нормативно-правовыми актами формам.

Вне стационара

11. Для получения государственной услуги заявитель обращается в учреждение, на базе которого предоставляется услуга.

Представление документов для получения государственной услуги регламентируется локальными актами учреждения, на базе предоставляется услуга.

Удаленно в сети Интернет

12. Для получения государственной услуги не требуется представления документов.

Перечень оснований для отказа в предоставлении
государственной услуги и в приостановлении предоставления
государственной услуги

13. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги является:

В стационарных условиях

возникновение форс-мажорных обстоятельств, препятствующих продолжению предоставления услуги;

Вне стационара

обстоятельства, предусмотренные учреждением, на базе которого предоставляется услуга;

Удаленно в сети Интернет

возникновение технических проблем.

14. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

В стационарных условиях

1) обращение заявителя за получением государственной услуги в дни и часы, не соответствующие графику приема посетителей;

2) отмена выставочного мероприятия;

3) отсутствие оплаты за предоставление государственной услуги (за исключением категорий лиц, имеющих право на предоставление доступа к музейным ценностям на основании льготы в размере 100%, указанных в пункте 10 настоящего Административного регламента);

4) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, а также пребывание в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессия и так далее);

5) нежелание получателя услуги соблюдать правила и этические нормы поведения в Учреждении;

6) отсутствие возможности предоставления услуг (временные технические трудности, карантин, иные форс-мажорные обстоятельства).

Вне стационара

обстоятельства, предусмотренные учреждением, на базе которого предоставляется услуга;

Удаленно в сети Интернет

возникновение технических проблем.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

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

В стационарных условиях

отсутствуют;

Вне стационара

в соответствии с требованиями учреждения, на базе которого предоставляется услуга;

Удаленно в сети Интернет

отсутствуют.

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

В стационарных условиях

16. Государственная услуга предоставляется на платной основе в соответствии с Приказом Учреждения от 27.08.2015 г. № 136-А «Об утверждении прейскуранта цен на оказание (выполнение) платных услуг (работ)», Положением о порядке предоставления платных услуг Государственным бюджетным учреждением Ямало-Ненецкого автономного округа «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского» (утверждено Учреждения от 24.03.2015 г. № 37-А).

16.1. Право на получение государственной услуги (без предоставления экскурсионного обслуживания) на основе льготы в размере 100% стоимости имеют следующие категории граждан: Герои СССР, Герои РФ, Полные кавалеры Ордена Славы, участники Великой Отечественной войны, инвалиды Великой Отечественной войны, категория, приравненная к инвалидам и участникам Великой Отечественной войны, инвалиды и лица, их сопровождающие, дети дошкольного возраста, лица, не достигшие 18 лет, – один раз в месяц (каждая первая суббота месяца), лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (каждая первая суббота месяца), учащиеся в общеобразовательных организациях, военнослужащие, проходящие военную службу по призыву, дети из многодетных семей, воспитанники интернатов и детских домов, приемные родители, опекуны (попечители), принявшие на воспитание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также члены их семей.

16.2. Право на получение государственной услуги (без предоставления экскурсионного обслуживания) на основе льготы в размере 50% стоимости имеют следующие категории граждан: пенсионеры, лица от 16 до 18 лет (кроме каждой первой субботы месяца), дети из многодетных семей (кроме каждой первой субботы месяца), лица, обучающиеся по образовательным программам среднего профессионального образования.

16.3. Право на получение государственной услуги (с предоставлением экскурсионного обслуживания) на основе льготы в размере 100% стоимости имеют следующие категории граждан:

организованные группы лиц:

– учащиеся в общеобразовательных организациях,

– воспитанники интернатов и детских домов;

объединения ветеранов, инвалидов.

16.4. Право на получение государственной услуги (с предоставлением экскурсионного обслуживания) на основе льготы в размере 50% стоимости имеют следующие категории граждан:

дети дошкольного возраста (организованные группы),

учащиеся в общеобразовательных организациях (организованные группы).

16.5. При предоставлении услуги с предоставлением аудиогuida право на получение льготы не распространяется на предоставление аудиогuida.

16.6. Размер платы за государственную услугу устанавливается Учреждением, исходя из калькуляции цены билета, включающей прямые расходы Учреждения по предоставлению государственной услуги (с учетом возможного оказания услуги с предоставлением экскурсионного обслуживания либо аудиогuida по заявке потребителя).

Вне стационара

в соответствии с локальными актами учреждения, на базе которого предоставляется услуга;

Удаленно в сети Интернет

Взимание платы не предполагается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении государственной услуги

17. В стационарных условиях

Максимальное время ожидания в очереди за получением услуги (за исключением категории заявителей, указанной в пункте 10.2) составляет 5 (пять) минут.

Для категории заявителей, указанной в пункте 10.2, ожидание в очереди не предполагается.

Вне стационара

в соответствии с локальными актами учреждения, на базе которого предоставляется услуга;

Удаленно в сети Интернет

Ожидание в очереди не предполагается.

Требования к помещениям предоставления государственной услуги

В стационарных условиях

18. Требования к помещениям предоставления государственной услуги (абзацы четвертый – двенадцатый данного пункта в части обеспечения доступности для инвалидов зданий (объектов), где предоставляются государственные услуги, применяются с 01 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным зданиям (объектам)):

1) требования к обеспечению доступности для инвалидов к зданию, в котором располагается учреждение (далее – здание), и предоставляемой в нем государственной услуги.

Учреждение обеспечивает инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников:

– условия для беспрепятственного доступа к зданию и предоставляемой в нем государственной услуге (оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и др.);

- возможность самостоятельного или с помощью специалистов учреждения передвижения по территории, на которой расположено здание, входа в такое здание и выхода из него;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью специалистов учреждения;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в здании;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию и предоставляемой в нем государственной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 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;
- доступ в здание собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- оказание специалистами, предоставляющих государственную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги и использованию здания наравне с другими лицами.

На территории, прилегающей к зданию, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

На стоянке автотранспортных средств выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

При невозможности полностью приспособить к потребностям инвалидов здание, департамент совместно с управлением делами Правительства автономного округа принимает (до реконструкции или капитального ремонта здания) согласованные с общественным объединением инвалидов, осуществляющим свою деятельность на территории муниципального образования город Салехард, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно обеспечить, для предоставления государственной услуги по месту жительства инвалидов или в дистанционном режиме;

2) требования к местам приема заявителей:

- служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;
- места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

3) требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются мебелью для сидения (стулья, кресла, банкетки и т.д.);
- места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;
- в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды;

4) требования к местам для информирования заявителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде или ЖК-мониторах;

- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;
- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

5) требования к местам для предоставления услуги (экспозиционным залам):

- оборудование системами безопасности (видеонаблюдение, сигнализация, противопожарная система), световым и выставочным оборудованием, системой вентиляции, подвесной системой и системой отопления, видеопроекторным оборудованием, оргтехникой (по необходимости) и иным оснащением;
- наличие оформленных экспозиций, навигационных указателей и информационных табличек с указанием названия, и краткого содержания экспозиции.

Вне стационара

в соответствии с требованиями учреждения, на базе которого предоставляется услуга;

Удаленно в сети Интернет

отсутствуют.

Показатели доступности и качества государственной услуги

19. Показателями оценки доступности и качества государственной услуги являются:

В стационарных условиях

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
1.	Транспортная доступность государственной услуги	да/нет	да
2.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга	да/нет	да
3.	Обеспечение возможности направления запроса по электронной почте	да/нет	да
4.	Размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на официальном интернет-сайте Учреждения – www.mvk-yamal.ru	да/нет	да
5.	Соблюдение сроков предоставления государственной услуги	да/нет	да
6.	Отсутствие поданных в установленном порядке обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления государственной услуги, качество и доступность услуги для потребителя	да/нет	да
7.	Удобный режим работы Учреждения, установленный с учетом потребностей потребителей	да/нет	Да
8.	Формирование экспозиций с учетом максимальной информативности, удобства ознакомления с экспонатами и доступности выставочных материалов для восприятия заявителей	да/нет	Да

Вне стационара

Показатели	Единица	Нормативное
------------	---------	-------------

	измерения	значение
Отсутствие поданных в установленном порядке обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления государственной услуги, качество и доступность услуги для потребителя	да/нет	да

Удаленно в сети Интернет

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение
Отсутствие поданных в установленном порядке обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления государственной услуги, качество и доступность услуги для потребителя	да/нет	да

Иные требования к предоставлению государственной услуги

20. Иные требования и особенности предоставления государственной услуги не установлены.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

В стационарных условиях

21. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги приводятся в Приложении к настоящему Административному регламенту.

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

- 1) прием обращения заявителя на получение услуги;
- 2) выдача билета;
- 3) выдача аудиогuida (при условии запроса посетителя на предоставление услуги с предоставлением аудиогuida);
- 4) пропуск в экспозиционные залы;
- 5) экскурсионное обслуживание (при условии запроса посетителя на предоставление услуги с экскурсионным обслуживанием);
- 6) консультирование заявителя по вопросам, связанным с получением услуги (навигация по экспозиционным залам, правила поведения в экспозиционных залах и др.);
- 7) прием аудиогuida после окончания осмотра посетителем экспозиционных залов (при условии выполнения пункта 3).

Прием обращения заявителя

23. Основанием для исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в Учреждение либо поступление заявления по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

Специалист Учреждения, непосредственно участвующий в предоставлении государственной услуги (кассир):

1) устанавливает наличие полномочий Учреждения по предоставлению запрошенной услуги;

2) проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, установленных пунктом 14 настоящего Административного регламента;

3) проверяет наличие оснований для предоставления льготы и размер предоставления льготы (50% или 100% от установленной цены), установленных пунктом 15 настоящего Административного регламента, у заявителя.

Результатом административной процедуры является приемобращения заявителялибо отказ в приеме обращения.

Продолжительность административной процедуры не более 3 (трех) минут.

Выдача билета

24. Основанием для начала исполнения административной процедуры является прием обращения заявителя о предоставлении государственной услуги.

Специалист Учреждения, непосредственно участвующий в предоставлении государственной услуги (кассир):

– после принятия решения о возможности предоставления услуги принимает оплату за предоставление государственной услуги (за исключением категории заявителей, имеющих право на предоставление льготы в размере 100%);

– выдает заявителю документ, подтверждающий право на получение услуги (билет);

– приглашает экскурсовода для проведения экскурсии (при условии запроса посетителя на предоставление услуги с экскурсионным обслуживанием);

Результатом административной процедуры является получение заявителем билета, а также выход экскурсовода (при условии запроса посетителя на предоставление услуги с экскурсионным обслуживанием).

Продолжительность административной процедуры составляет не более 5 (пяти) минут.

Выдача аудиогuida

25. Основанием для начала исполнения административной процедуры является прием обращения заявителя о предоставлении государственной услуги с предоставлением аудиогuida.

Специалист Учреждения, непосредственно участвующий в предоставлении государственной услуги (кассир):

– составляет с заявителем договор на прокат аудиогuida,

– принимает от заявителя оплату за предоставление аудиогuida и обеспечительный платеж,

– проверяет исправность предоставляемого аудиогuida и знакомит заявителя с правилами пользования аудиогидом;

– выдает заявителю документ, подтверждающий право на получение услуги с предоставлением аудиогuida (билет) и аудиогид.

Результатом административной процедуры является получение заявителем аудиогuida и билета, подтверждающего право на получение услуги с предоставлением аудиогuida.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 5 (пяти) минут.

Пропуск в экспозиционные залы

26. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение заявителем документа, необходимого для получения государственной услуги (билета).

Специалист Учреждения, непосредственно участвующий в предоставлении государственной услуги (музейный смотритель):

- проверяет наличие билета;
- осуществляет пропуск заявителя в экспозиционный зал.

Результатом административной процедуры является проход заявителя в экспозиционные залы Учреждения.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 2 (двух) минут.

Экскурсионное обслуживание

27. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение заявителем билета, дающего право на получение услуги с предоставлением экскурсионного обслуживания, а также приход экскурсовода.

Специалист Учреждения, непосредственно участвующий в предоставлении государственной услуги (экскурсовод):

- проверяет наличие билета, дающего право на экскурсионное обслуживание;
- осуществляет проведение экскурсии.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 1,5 (полтора) часов (в зависимости от формата и тематики экскурсии).

Результатом административной процедуры является ознакомление заявителя с экскурсионным материалом.

Консультирование заявителя по вопросам, связанным с получением услуги

28. Основанием для исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя к специалисту Учреждения (музейному смотрителю).

Специалист Учреждения, непосредственно участвующий в предоставлении государственной услуги (музейный смотритель) обязан:

- внимательно выслушать вопрос заявителя;
- в вежливой форме дать максимально полный ответ по интересующим заявителя вопросам (навигация по экспозиционным залам, правила поведения в экспозиционных залах и др.).

Результатом административной процедуры является получение заявителем исчерпывающей информации по интересующим его вопросам, связанным с доступом к музейным ценностям.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 5 (пяти) минут.

Прием аудиогuida

29. Основанием для исполнения административной процедуры является окончание осмотра посетителем экспозиционных залов с использованием аудиогuida.

Специалист Учреждения, непосредственно участвующий в предоставлении государственной услуги (кассир):

- проверяет исправность возвращаемого заявителем аудиогuida;
- ставит на договоре отметку о возвращении аудиогuida в исправном состоянии;
- при отсутствии недостатков аудиогuida, являющихся следствием нарушения заявителем правил эксплуатации аудиогuida, возвращает заявителю обеспечительный платеж;

– в случае обнаружения недостатков аудиогида, являющихся следствием нарушения заявителем правил эксплуатации аудиогида, заявитель возмещает Учреждению балансовую стоимость аудиогида с учетом размера внесенного обеспечительного платежа.

Результатом административной процедуры является получение Учреждением аудиогида после использования заявителем, возврат заявителю обеспечительного платежа либо получение Учреждением возмещения балансовой стоимости аудиогида.

Продолжительность административной процедуры составляет

– не более 5 (пяти) минут при отсутствии недостатков аудиогида, являющихся следствием нарушения заявителем правил эксплуатации аудиогида;

не более 1 часа в случае обнаружения недостатков аудиогида, являющихся следствием нарушения заявителем правил эксплуатации аудиогида, с момента выявления данных недостатков.

Вне стационара

30. В соответствии с административным регламентом учреждения, на базе которого предоставляется услуга.

Удаленно в сети Интернет

31. Предоставление услуги осуществляется автоматически в момент самостоятельного подключения потребителя к официальному сайту Учреждения www.mvk-yamal.ru.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента

32. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим Административным регламентом, и принятием в ходе предоставления государственной услуги решений осуществляют руководитель государственного учреждения или его заместитель, курирующий музейное направление деятельности.

Общий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Административного регламента осуществляется департаментом культуры Ямало-Ненецкого автономного округа.

Департамент культуры Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Учредитель) расположен по адресу: ул. Республики, д. 29, г. Салехард, 629007, телефоны для справок: (34922) 2-58-03, 2-58-41, электронная почта: depcul@cultura.gov.yanao.ru, официальный Интернет-сайт: www.cultura-yamala.ru.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

33. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы Учреждения либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления государственной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает директор Учреждения/уполномоченное им должностное лицо.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

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

34. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги
со стороны граждан, их объединений и организаций

35. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Учреждения при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений
и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, а
также должностных лиц Учреждения**

36. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Учреждения, должностных лиц Учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

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

38. Жалоба должна содержать:

а) наименование Учреждения и/или фамилию, имя, отчество, должность сотрудника, 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, его должностного лица либо сотрудника;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, его должностного лица либо сотрудника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

40. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Учреждением 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.

41. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) государственной информационной системы «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа» (далее – Региональный портал),

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги Учреждением, его должностным лицом с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

42. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 33 настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

43. Жалоба рассматривается Учреждением, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо сотрудника. В случае если обжалуются решения руководителя Учреждения, жалоба подается в вышестоящий орган (Учредителю) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

44. В случае если жалоба подана заявителем в учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 37 настоящего раздела, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанное учреждение направляет жалобу в уполномоченное на ее рассмотрение Учреждение и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение Учреждении.

45. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим разделом

учреждением, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- д) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.

47. В Учреждении определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела;
- б) направление жалоб в уполномоченное на их рассмотрение учреждение в соответствии с пунктом 34 настоящего раздела.

48. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

49. Учреждение обеспечивает:

- а) оснащение мест приема жалоб;
- б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц, либо служащих посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на их официальных сайтах, на Региональном портале;
- в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц либо служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

50. Жалоба, поступившая в Учреждение, 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 учреждением, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа Учреждения, его должностного лица 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.

51. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ Учреждение принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта Учреждения.

При удовлетворении жалобы 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.

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

53. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование Учреждения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, 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.

54. 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 и (или) Учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

55. 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 соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

56. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

57. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения его обращения по вопросу предоставления государственной услуги, или решение по данному обращению не было принято, заявитель может обратиться с жалобой к Учредителю:

- по адресу: 629007, г.Салехард, ул. Республики, д. 29;
- по телекоммуникационной системе «Горячая линия» и «Телефон доверия»;
- в «Интернет-приемную» на официальный Интернет-сайт департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа по адресу: www.cultura-yamala.ru.

«Горячая линия» организована в приемной директора департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа по телефону (34922) 2-58-03. Прием звонков граждан по телефону «Горячей линии» осуществляется каждую вторую среду месяца с 17 часов 00 минут до 19 часов 00 минут.

«Телефон доверия» установлен в отделе правовой и кадровой работы управления финансового и правового обеспечения департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа по телефону (34922) 2-58-47. Прием звонков граждан по «Телефону доверия»

осуществляется в рабочие дни с 14 часов 00 минут до 17 часов 00 минут. Гражданам, позвонившим по указанным номерам телефонов, гарантируется конфиденциальность переданных ими сведений.

58. Заявитель имеет право:

а) получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

б) в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Публичный показ музейных предметов,
музейных коллекций» Государственного
бюджетного учреждения ЯНАО «Ямало-
Ненецкий окружной музейно-выставочный
комплекс имени И.С.Шемановского»

Блок-схема последовательности действий
при предоставлении государственной услуги
«ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ»
(в стационарных условиях)

