

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА «ЯМАЛО-НЕНЕЦКИЙ  
ОКРУЖНОЙ МУЗЕЙНО-ВЫСТАВОЧНЫЙ КОМПЛЕКС  
ИМЕНИ И.С. ШЕМАНОВСКОГО»**

**ПРИКАЗ**

23 марта 2020 года

№ 57

г. Салехард

Об утверждении  
административных регламентов государственного бюджетного учреждения  
культуры 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»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить административные регламенты государственного бюджетного учреждения культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского» по предоставлению государственных услуг согласно приложениям №№ 1,2 к настоящему приказу.
2. Настоящий приказ вступает в силу с 24 марта 2020 года.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Т.В. Копцева

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
государственного бюджетного учреждения культуры Ямало-Ненецкого  
автономного округа «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный  
комплекс имени И.С. Шемановского» по предоставлению государственной  
услуги «Организация и проведение мероприятий»**

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования административного регламента**

1.1. Административный регламент государственного бюджетного учреждения культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского» по предоставлению государственной услуги «Организация и проведение мероприятий» (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», постановлением Правительство Ямало-Ненецкого автономного округа от 31 октября 2012 года N 911-П «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг Ямало-Ненецкого автономного округа», приказом департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа от 06 июня 2016 г. № 220 «О внесении изменений в форму модельного (типового) административного регламента предоставления государственной услуги, оказываемой государственным учреждением Ямало-Ненецкого автономного округа» в целях повышения качества предоставления государственной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги.

**Круг потребителей**

1.2. Потребителями государственной услуги являются физические лица (далее – потребители).

**Порядок информирования о предоставлении  
государственной услуги**

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги:

1.3.1. 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, телефоны для справок: (34922) 8(34922) 3-05-19 – приемная, 8(34922) 4-77-52 – PR-отдел, электронная почта – [mvk@dk.yanao.ru](mailto:mvk@dk.yanao.ru), официальный сайт Учреждения – <https://mvk.yanao.ru>.

1.3.2. Государственная услуга предоставляется по адресам:

– ул. Чубынина, 38, г. Салехард, Ямало-Ненецкий автономный округ, 629008, телефоны для справок: 4-78-34 – касса музея, 8(34922) 4-77-52 – PR-отдел;

– ул. Комсомольская, д. 40, кв. 1, г. Салехард, Ямало-Ненецкий автономный округ, 629008 (отдел «музей-квартира Л.В. Лапцуя»), тел. для справок: 8 (34922) 4-73-81;

электронная почта – [mvk@dk.yanao.ru](mailto:mvk@dk.yanao.ru), официальный сайт – <https://mvk.yanao.ru>.

1.3.3. Режим предоставления государственной услуги:

– в часы режима работы для посетителей:

вторник, среда, четверг – 10.00 – 19.30, без перерыва,

пятница – 12.00 – 20.00, без перерыва,

суббота, воскресенье – 11.00 – 18.00, без перерыва,

понедельник – выходной;

– в отдельных случаях – в ином режиме, устанавливаемом локальным нормативным актом для конкретного мероприятия.

1.3.4. Информация о государственной услуге, процедуре её оказания предоставляется:

– непосредственно специалистами Учреждения;

– с использованием средств телефонной связи и электронного информирования: (4-78-34 – касса музея, 8(34922) 4-77-52 – PR-отдел, 8 (34922) 4-73-81 – отдел «музей-квартира Л.В. Лапцуя»; электронная почта – [mvk@dk.yanao.ru](mailto:mvk@dk.yanao.ru);

– посредством размещения информации в сети Интернет: на официальном сайте Учреждения [mvk@dk.yanao.ru](mailto:mvk@dk.yanao.ru), в официальных представительствах Учреждения в социальных сетях (<http://vk.com/mvk.yanao>, <https://www.instagram.com/mvk.yanao>, <https://www.youtube.com/user/mvkyamal>, <https://ok.ru/mvk.yanao>), мессенджерах Viber, Facebook Messenger;

– путем публикаций в средствах массовой информации,

– издания информационных материалов (афиш, 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 – по телефонам, указанным для справки, либо 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 электронной форме по адресу электронной почты Учреждения, указанному в подпункте 1 пункта 3 настоящего Административного регламента;
- на официальном сайте Учреждения посредством онлайн-консультанта JivoSite;
- в официальных представительствах Учреждения в социальных сетях (<http://vk.com/mvk.yanao>, <https://www.instagram.com/mvk.yanao>, <https://www.youtube.com/user/mvkyamal>, <https://ok.ru/mvk.yanao>), мессенджерах Viber, Facebook Messenger.

1.4. Информирование потребителей проводится в двух формах: устной и письменной.

При ответах на телефонные звонки и обращения потребителей 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.

В случае письменного обращения посредством онлайн-консультанта JivoSite на официальном сайте Учреждения либо в официальных представительствах Учреждения в социальных сетях и мессенджерах Viber, Facebook Messenger ответ на обращение дается в течение четырех часов с момента поступления обращения.

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

2.1. Наименование государственной услуги: «Организация и проведение мероприятий».

2.2. Наименование исполнителя государственной услуги – государственное бюджетное учреждение культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского».

2.3. Государственная услуга предоставляется согласно блок-схеме (Приложение к настоящему регламенту).

2.4. Государственная услуга предоставляется путем проведения следующих видов мероприятий: акция, проект, турнир, конкурс, праздник, фестиваль, программа, а также иных форм мероприятий просветительской, культурно-образовательной и досуговой направленности.

### **Результат предоставления государственной услуги**

2.5. Результатом предоставления государственной услуги является проведенное мероприятие, обеспечивающее организованный досуг и приобщение граждан к культурным ценностям

### **Сроки предоставления государственной услуги**

2.6. Государственная услуга «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» осуществляется в течение всего календарного года, в соответствии с государственным заданием Учреждения.

Срок предоставления государственной услуги – в соответствии со спецификой мероприятия.

## Правовые основания предоставления государственной услуги

2.7. Правовыми основаниями предоставления государственной услуги являются:

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

2) Закон Ямало-Ненецкого автономного округа от 27.04.2011 № 38-ЗАО «О культуре в Ямало-Ненецком автономном округе».

### Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.8. Для получения государственной услуги предоставление потребителем документов не требуется, за исключением случаев, когда государственная услуга предоставляется в ночное время<sup>1</sup>.

В случае, когда государственная услуга предоставляется в ночное время, для получения государственной услуги требуется представление документа, удостоверяющего возраст потребителя.

### Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

2.9. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, являются:

- представление документов, не соответствующих перечню, указанному в пункте 2.8 настоящего Административного регламента;

2.10. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги являются:

- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- нахождение потребителя в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее);

- нарушение правил безопасного использования оборудованием, инструментами и материалами;

- причинение материального ущерба Учреждению,

- наступление обстоятельств, представляющих угрозу жизни и/или здоровью потребителя, иных форс-мажорных обстоятельств, препятствующих предоставлению государственной услуги.

---

<sup>1</sup> С 22.00 до 06.00 в период с 1 сентября по 31 марта (на основании Федерального закона от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации"), с 23.00 до 06.00 – в период с 1 апреля по 31 августа (на основании Закона ЯНАО от 05.04.2010 N 40-ЗАО "О мерах по содействию физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию детей и предупреждению причинения им вреда на территории Ямало-Ненецкого автономного округа").

2.11. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- отсутствие у потребителя права на получение государственной услуги в соответствии с действующим законодательством;
- отсутствие каких-либо сведений или наличие недостоверных сведений в документах, предоставляемых потребителем;
- обращение потребителя за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени проведения мероприятия;
- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- нахождение потребителя в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее);
- наличие распорядительного акта органов исполнительной власти о запрете проведения массовых культурных мероприятий (эпидемии инфекционных заболеваний и иные причины);
- нарушение правил безопасного использования оборудованием, инструментами и материалами;
- причинение материального ущерба Учреждению;
- форс-мажорные обстоятельства, препятствующие предоставлению государственной услуги.

2.12. Государственная услуга предоставляется на бесплатной основе.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги

2.13. При нахождении потребителя в Учреждении максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) не должен превышать 15 минут.

Требования к помещениям предоставления государственной услуги

2.14. требования к обеспечению доступности для инвалидов к зданию, в котором располагается Учреждение (далее – здание), и предоставляемой в нем государственной услуге:

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, предоставляющими государственную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги и использованию здания наравне с другими лицами.

2.15. 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.

2.16. 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 должности специалиста, ведущего прием;
- места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

2.17. требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;
- 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;

2.18. требования к местам для информирования посетителей:

в здании Учреждения на доступном для потребителя месте размещается информационный стенд, на котором размещены:

- сведения о полном наименовании и местонахождении Учреждения;
- перечень основных услуг, предоставляемых Учреждением;
- характеристика услуги и правила пользования;

-возможность влияния потребителя на качество услуги (опросные листы, анкеты, Книга предложений и др.);

-доступные каналы для эффективного общения работников организации с потребителями (режим работы Учреждения; номера телефонов, почтовые адреса, адреса электронной почты, официального сайта Учреждения);

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг (правила посещения, схемы эвакуации, правила сдачи и возврата билетов и др.);

- правила обжалования действий лиц, оказывающих услугу;

- информация об оказываемых услугах с обозначением места, даты и времени проведения.

2.19. Учреждение, оказывающее услугу, размещается в специально предназначенном стационарном здании, обеспеченном необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания и оснащенном средствами связи, помещения оборудованы:

- источниками искусственного освещения в соответствии с установленными санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений;

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри помещений

соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);

- противопожарными системами и оборудованием, соответствующим правилам пожарной безопасности и противопожарным нормам.

2.20. на помещения и специальное оборудование, автотранспортные средства, механизмы, аппаратуру и приборы имеются соответствующие документы (паспорта, протоколы и акты проведения испытаний, сертификаты качества, сертификаты соответствия, инвентаризационные описи и прочие документы), которые содержат сведения о правилах эксплуатации, обслуживания, проведения капитальных и текущих ремонтов, поддержания в работоспособном, технически исправном состоянии; оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, проходит систематическую проверку.

2.21. Учреждение должно быть оснащено специализированным оборудованием (световым, акустическим, сценическим), программным обеспечением и другим оборудованием (расходные материалы, офисная, интерьерная мебель, инвентарь, компьютерная техника, оргтехника, костюмы, спецодежда), необходимым для предоставления услуги.

2.22. служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, в которых осуществляется приём заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета, должности специалиста ведущего приём; места для приёма заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов.

Показатели доступности и качества государственной услуги

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
1.	Транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги	да/нет	да
2.	Удобный режим работы Учреждения, установленный с учетом потребностей потребителей	да/нет	да
3.	Соблюдение срока предоставления услуги	да/нет	да
4.	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	не менее 95
5.	Размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на официальном Интернет-сайте исполнителя государственной услуги (в случае отсутствия на Официальном Интернет-сайте исполнительных органов государственной власти автономного округа)	да/нет	да
6.	Отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления государственной услуги	да/нет	да
7.	Возможность получения информации о ходе предоставления государственных услуг, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий	да/нет	да
8.	Обеспечение возможности направления запроса по электронной почте	да/нет	да
9.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга	да/нет	да

Иные требования к предоставлению государственной услуги

2.23. Учреждение, оказывающее государственную услугу, должно по требованию потребителя предоставить книгу отзывов и предложений.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

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

- 1) Принятие решения о проведении мероприятия;
- 2) Информирование пользователей о проведении мероприятия;
- 3) Подготовка мероприятия;
- 4) Проведение мероприятия;
- 5) Отчет о проведении мероприятия.

#### Блок-схема предоставления государственной услуги

3.2. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в Приложении к административному регламенту.

##### *1) Принятие решения о проведении мероприятия*

3.3. Основанием для начала осуществления административной процедуры по принятию решения о проведении мероприятия является государственное задание Учреждения.

3.4. Решение о проведении мероприятия закрепляется в приказе Учреждения о проведении мероприятия, назначении ответственных лиц.

3.5. Результатом исполнения административной процедуры по принятию решения о проведении мероприятия является приказ руководителя Учреждения о проведении мероприятия.

##### *2) Информирование посетителей о проведении мероприятия*

3.6. Основанием для начала осуществления административной процедуры по информированию пользователей о проведении мероприятия является приказ руководителя Учреждения о проведении мероприятия.

3.7. Специалист PR-отдела Учреждения, ответственный за размещение информации, подготавливает информационное сообщение для размещения объявления о проведении мероприятия;

3.8. Специалист, ответственный за размещение информации, размещает информацию о проведении мероприятия не менее чем за неделю до проведения мероприятия посредством информационных инструментов из числа предусмотренных абзацами 3–6 пункта 1.3.4 настоящего Административного регламента, а также – при необходимости – иных средств информирования.

3.9. Результатом исполнения административной процедуры является размещение информации о проведении мероприятия.

##### *3) Подготовка мероприятия*

3.10. Основанием для начала осуществления административной процедуры по подготовке мероприятия является приказ руководителя Учреждения о проведении мероприятия.

3.11. Специалист муниципального учреждения, ответственный за подготовку и проведение мероприятия, разрабатывает пакет документов,

необходимый для проведения мероприятия, организует материально-техническое обеспечение мероприятия, привлечение необходимых кадровых ресурсов, выполнение иных действий, необходимых для предоставления государственной услуги.

3.12. Результатом исполнения административной процедуры является исполнение всех действий, обеспечивающих готовность Учреждения к предоставлению государственной услуги.

#### *4) Проведение мероприятия*

3.13. Основанием для начала осуществления административной процедуры по проведению мероприятия является объявленная дата и время проведения мероприятия.

3.14. В день проведения мероприятия организуется работа по реализации программы мероприятия, установки (при необходимости) аппаратуры, монтажа и демонтажа оформления и технического оборудования площадок проведения мероприятия.

3.15. Мероприятие проводится в соответствии с утвержденным планом/сценарием/программой проведения мероприятия.

3.16. Срок проведения мероприятия определяется приказом о проведении мероприятия (в зависимости от вида мероприятия).

3.17. Результатом административной процедуры является факт проведения мероприятия.

#### *5) Отчет о проведении мероприятия*

3.18. Основанием для начала осуществления административной процедуры является окончание проведения мероприятия.

3.19. 67. Специалист Учреждения, ответственный за проведение мероприятия, подготавливает отчет о его проведении на основании фото/видеоматериалов, иных материалов и размещает его посредством информационных инструментов из числа предусмотренных абзацами 3–6 пункта 1.3.4 настоящего Административного регламента, а также – при необходимости – иных средств информирования.

3.20. Результатом административной процедуры является отчетная информация о проведении мероприятия, доведенная до общественности.

### **IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента осуществляется руководителем Учреждения или уполномоченным им должностным лицом.

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, 629008, телефоны для справок: (34922) 2-58-03, электронная почта: [depcul@dk.yanao.ru](mailto:depcul@dk.yanao.ru), официальный Интернет-сайт: <https://depcul.yanao.ru>.

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

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

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

Решение о проведении внеплановой проверки принимает Учредитель или руководитель Учреждения.

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

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

4.3. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

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

4.4. 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 Учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц Учреждения**

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

5.2. Жалоба подается в Учреждение, в письменной форме, в том числе, при личном приеме потребителя, или в электронном виде.

5.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование Учреждения, либо служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства потребителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения потребителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ потребителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, его должностного лица либо служащего;

г) доводы, на основании которых потребитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, его должностного лица либо служащего. Потребителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы потребителя, либо их копии.

30. В случае, если жалоба подается через представителя потребителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени потребителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени потребителя, 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 потребителя и подписанная руководителем потребителя 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 потребителя без доверенности.

30. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Учреждением в месте предоставления государственной услуги (в месте, где потребитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где потребителем 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 потребитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

31. В электронном виде жалоба может быть подана потребителем посредством:

- официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

32. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченное на ее рассмотрение учреждение принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

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

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

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

- по адресу: 629007 г. Салехард, ул. Республики, д. 29;
- по телекоммуникационной системе «Горячая линия»;
- в «Интернет-приемную» на официальный Интернет сайт департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа по адресу: <https://depcul.yanao.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 в каждую вторую среду месяца с 17 часов 00 минут до 19 часов 00 минут.

Принятое решение направляется потребителю не позднее дня следующего за днем принятия решения по существу обращения.

36. Потребитель 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  
государственного бюджетного  
учреждения культуры Ямало-  
Ненецкого автономного округа  
«Ямало-Ненецкий окружной музейно-  
выставочный комплекс имени И.С.  
Шемановского» по предоставлению  
государственной услуги «Организация  
и проведение  
мероприятий»

**Блок-схема  
последовательности действий при предоставлении государственной услуги  
«Организация и проведения мероприятий»**



**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
государственного бюджетного учреждения культуры 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**

Предмет регулирования административного регламента

1.1. Административный регламент государственного бюджетного учреждения культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского» по предоставлению 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», постановлением Правительство Ямало-Ненецкого автономного округа от 31 октября 2012 года N 911-П «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг Ямало-Ненецкого автономного округа», приказом департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа от 06 июня 2016 г. № 220 «О внесении изменений в форму модельного (типового) административного регламента предоставления государственной услуги, оказываемой государственным учреждением Ямало-Ненецкого автономного округа» в целях повышения качества предоставления государственной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги.

Круг потребителей

1.2. Потребителями государственной услуги являются физические лица (далее – потребители).

Порядок информирования о предоставлении  
государственной услуги

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги:

1.3.1. 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, телефоны для справок: (34922) 8(34922) 3-05-19 – приемная, 8(34922) 4-77-52 – PR-отдел, электронная почта – [mvk@dk.yanao.ru](mailto:mvk@dk.yanao.ru), официальный сайт Учреждения – <https://mvk.yanao.ru>.

1.3.2. Государственная услуга предоставляется по адресам:

– ул. Чубынина, 38, г. Салехард, Ямало-Ненецкий автономный округ, 629008, телефоны для справок: 4-78-34 – касса музея, 8(34922) 4-77-52 – PR-отдел;

– ул. Комсомольская, д. 40, кв. 1, г. Салехард, Ямало-Ненецкий автономный округ, 629008 (отдел «музей-квартира Л.В. Лапцуя»), тел. для справок: 8 (34922) 4-73-81;

электронная почта – [mvk@dk.yanao.ru](mailto:mvk@dk.yanao.ru), официальный сайт – <https://mvk.yanao.ru>.

1.3.3. Режим предоставления государственной услуги:

вторник, среда, четверг – 10.00 – 19.30, без перерыва,

пятница – 12.00 – 20.00, без перерыва,

суббота, воскресенье – 11.00 – 18.00, без перерыва,

понедельник – выходной.

1.3.4. Информация о государственной услуге, процедуре её оказания предоставляется:

– непосредственно специалистами Учреждения;

– с использованием средств телефонной связи и электронного информирования: (4-78-34 – касса музея, 8(34922) 4-77-52 – PR-отдел, 8 (34922) 4-73-81 – отдел «музей-квартира Л.В. Лапцуя»; электронная почта – [mvk@dk.yanao.ru](mailto:mvk@dk.yanao.ru);

– посредством размещения информации в сети Интернет: на официальном сайте Учреждения [mvk@dk.yanao.ru](mailto:mvk@dk.yanao.ru), в официальных представительствах Учреждения в социальных сетях (<http://vk.com/mvk.yanao>, <https://www.instagram.com/mvk.yanao>, <https://www.youtube.com/user/mvkyamal>, <https://ok.ru/mvk.yanao>), мессенджерах Viber, Facebook Messenger;

– путем публикаций в средствах массовой информации,

– издания информационных материалов (афиш, 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 – по телефонам, указанным для справки, либо 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 электронной форме по адресу электронной почты Учреждения, указанному в подпункте 1 пункта 3 настоящего Административного регламента;
- на официальном сайте Учреждения посредством онлайн-консультанта JivoSite;
- в официальных представительствах Учреждения в социальных сетях (<http://vk.com/mvk.yanao>, <https://www.instagram.com/mvk.yanao>, <https://www.youtube.com/user/mvkyamal>, <https://ok.ru/mvk.yanao>), мессенджерах Viber, Facebook Messenger.

1.4. Информирование потребителей проводится в двух формах: устной и письменной.

При ответах на телефонные звонки и обращения потребителей 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.

В случае письменного обращения посредством онлайн-консультанта JivoSite на официальном сайте Учреждения либо в официальных представительствах Учреждения в социальных сетях и мессенджерах Viber, Facebook Messenger ответ на обращение дается в течение четырех часов с момента поступления обращения.

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

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

2.2. Наименование исполнителя государственной услуги – государственное бюджетное учреждение культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского».

2.3. Государственная услуга предоставляется согласно блок-схеме (Приложение к настоящему регламенту).

2.4. Государственная услуга предоставляется путем обеспечения доступа посетителей на экспозиционные площадки Учреждения.

Предоставление услуги возможно в форме индивидуального посещения либо с предоставлением экскурсионного обслуживания.

### **Результат предоставления государственной услуги**

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

### **Сроки предоставления государственной услуги**

2.6. Государственная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» осуществляется в течение всего календарного года, в соответствии с государственным заданием Учреждения.

### **Правовые основания предоставления государственной услуги**

2.7. Правовыми основаниями предоставления государственной услуги являются:

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

2) Закон Ямало-Ненецкого автономного округа от 27.04.2011 № 38-ЗАО «О культуре в Ямало-Ненецком автономном округе».

### **Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

2.8. Для получения государственной услуги потребитель обращается непосредственно в Учреждение. Предоставление документов для получения государственной услуги требуется в случае, если потребитель является представителем категории граждан, имеющей право на представление услуги по льготной цене.

2.8.1. В соответствии с Положением о порядке льготного посещения при предоставлении платных услуг Государственным бюджетным учреждением Ямало-Ненецкого автономного округа «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского» (утверждено приказом Учреждения от 10.02.2020 г. № 38) предоставление льгот при оказании государственной услуги устанавливается по предъявлении следующих документов, подтверждающих социальный статус гражданина:

2.8.1.1. для получения 100% льготы стоимости предоставляемых услуг (без предоставления экскурсионного обслуживания)

	Льготная категория	Документ, подтверждающий социальный статус гражданина
1.	Герои СССР, Герои Российской Федерации, Полные кавалеры Ордена Славы	Удостоверение к государственной награде
2.	Участники Великой Отечественной войны	Удостоверение участника войны или удостоверение ветерана 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 федерального государственного учреждения медико-социальной экспертизы, 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
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	Справка об обучении, выданная

	организациях	общеобразовательной организацией
10.	Военнослужащие, проходящие военную службу по призыву	Военный билет с записью, подтверждающей прохождение военной службы по призыву (не предоставляется в случае представления данного документа в качестве документа, удостоверяющего личность)
11.	Дети из многодетных семей	Удостоверение многодетной семьи либо справка из органа социальной защиты населения о том, что семья имеет статус многодетной 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

2.8.1.2. 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, обучающиеся по образовательным программам среднего профессионального образования	Студенческий билет

2.8.1.3. для получения льготы при условии предоставления экскурсионного обслуживания (по предварительной заявке или без):

	Категории посетителей	Размер льготы	Документ, подтверждающий социальный статус гражданина
1.	Организованные группы лиц: – воспитанники интернатов и детских домов	100%	Список воспитанников, подписанный руководителем соответствующей организации
2.	Объединения ветеранов, инвалидов	100%	Список ветеранов, инвалидов, подписанный руководителем соответствующего

			объединения
3.	Организованные группы лиц: - дети дошкольного возраста	50%	Список детей, подписанный руководителем дошкольного учреждения
4.	Учащиеся в общеобразовательных организациях	50%	Список учащихся, подписанный руководителем общеобразовательной организации

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

2.8.3. При предоставлении услуги с экскурсионным обслуживанием, в случае, когда Заявитель является юридическим лицом, осуществляющим оплату услуги за безналичный расчет, Заявитель должен заключить с Учреждением договор на оказание услуги, включающий спецификацию услуги с указанием даты оказания услуги и количество потребителей.

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

Представленные документы должны соответствовать установленным нормативно-правовыми актами формам.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

2.10. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является представление документов, не соответствующих перечню, указанному в пунктах 2.8, 2.9 настоящего Административного регламента;

2.11. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги являются:

- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- нахождение потребителя в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее);
- нарушение правил безопасного использования оборудованием, инструментами и материалами;
- причинение материального ущерба Учреждению,
- наступление обстоятельств, представляющих угрозу жизни и/или здоровью потребителя, иных форс-мажорных обстоятельств, препятствующих предоставлению государственной услуги.

2.12. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- отсутствие у потребителя права на получение государственной услуги в соответствии с действующим законодательством;
- отсутствие каких-либо сведений или наличие недостоверных сведений в документах, предоставляемых потребителем;
- обращение потребителя за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени проведения мероприятия;
- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- нахождение потребителя в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее);
- наличие распорядительного акта органов исполнительной власти о запрете проведения массовых культурных мероприятий (эпидемии инфекционных заболеваний и иные причины);
- нарушение правил безопасного использования оборудованием, инструментами и материалами;
- причинение материального ущерба Учреждению;
- форс-мажорные обстоятельства, препятствующие предоставлению государственной услуги.

### 2.13. Государственная услуга предоставляется на платной основе.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги

2.14. При нахождении потребителя в Учреждении максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) не должен превышать 15 минут.

Требования к помещениям предоставления государственной услуги

2.15. требования к обеспечению доступности для инвалидов к зданию, в котором располагается Учреждение (далее – здание), и предоставляемой в нем государственной услуге:

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, предоставляющими государственную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги и использованию здания наравне с другими лицами.

2.16. 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.

2.176. 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 должности специалиста, ведущего прием;
- места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

2.18. требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;
- 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;

2.19. требования к местам для информирования посетителей:

в здании Учреждения на доступном для потребителя месте размещается информационный стенд, на котором размещены:

- сведения о полном наименовании и местонахождении Учреждения;
- перечень основных услуг, предоставляемых Учреждением;
- характеристика услуги и правила пользования;

-возможность влияния потребителя на качество услуги (опросные листы, анкеты, Книга предложений и др.);

-доступные каналы для эффективного общения работников организации с потребителями (режим работы Учреждения; номера телефонов, почтовые адреса, адреса электронной почты, официального сайта Учреждения);

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг (правила посещения, схемы эвакуации, правила сдачи и возврата билетов и др.);

- правила обжалования действий лиц, оказывающих услугу;

- информация об оказываемых услугах с обозначением места, даты и времени проведения.

2.20. Учреждение, оказывающее услугу, размещается в специально предназначенном стационарном здании, обеспеченном необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания и оснащенном средствами связи, помещения оборудованы:

- источниками искусственного освещения в соответствии с установленными санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений;

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри помещений

соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);

- противопожарными системами и оборудованием, соответствующим правилам пожарной безопасности и противопожарным нормам.

2.21. на помещения и специальное оборудование, автотранспортные средства, механизмы, аппаратуру и приборы имеются соответствующие документы (паспорта, протоколы и акты проведения испытаний, сертификаты качества, сертификаты соответствия, инвентаризационные описи и прочие документы), которые содержат сведения о правилах эксплуатации, обслуживания, проведения капитальных и текущих ремонтов, поддержания в работоспособном, технически исправном состоянии; оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, проходит систематическую проверку.

2.22. Учреждение должно быть оснащено специализированным оборудованием (световым, акустическим, сценическим), программным обеспечением и другим оборудованием (расходные материалы, офисная, интерьерная мебель, инвентарь, компьютерная техника, оргтехника, костюмы, спецодежда), необходимым для предоставления услуги.

2.23. служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, в которых осуществляется приём заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета, должности специалиста ведущего приём; места для приёма заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов.

Показатели доступности и качества государственной услуги

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
1.	Транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги	да/нет	да
2.	Удобный режим работы Учреждения, установленный с учетом потребностей потребителей	да/нет	да
3.	Соблюдение срока предоставления услуги	да/нет	да
4.	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	не менее 95
5.	Размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на официальном Интернет-сайте исполнителя государственной услуги (в случае отсутствия на Официальном Интернет-сайте исполнительных органов государственной власти автономного округа)	да/нет	да
6.	Отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления государственной услуги	да/нет	да
7.	Возможность получения информации о ходе предоставления государственных услуг, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий	да/нет	да
8.	Обеспечение возможности направления запроса по электронной почте	да/нет	да
9.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга	да/нет	да

Иные требования к предоставлению государственной услуги

2.24. Учреждение, оказывающее государственную услугу, должно по требованию потребителя предоставить книгу отзывов и предложений.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

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

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием обращения потребителя/заявителя на предоставление государственной услуги;
- 2) выдача билета/заключение договора;
- 3) пропуск в экспозиционные залы;
- 4) экскурсионное обслуживание (при условии запроса посетителя на предоставление услуги с экскурсионным обслуживанием);
- 5) консультирование потребителя по вопросам, связанным с получением услуги.

#### Блок-схема предоставления государственной услуги

3.2. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в Приложении к настоящему административному регламенту.

#### *1) Прием обращения потребителя/заявителя на предоставление государственной услуги*

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

3.4. Специалист Учреждения, непосредственно участвующий в предоставлении государственной услуги (кассир) (кроме случаев, предусмотренных пунктом 2.8.2):

- 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 2.8 настоящего административного регламента, у потребителя/заявителя.

3.5. Результатом административной процедуры является прием обращения потребителя/заявителя либо отказ в приеме обращения.

Продолжительность административной процедуры не более 3 (трех) минут.

3.6. В случае, предусмотренным пунктом 2.8.2, специалист Учреждения, к которому поступило обращение на предоставление услуги, направляет заявителя к юрисконсульту Учреждения либо иному уполномоченному лицу.

Юрисконсульт Учреждения либо иное уполномоченное лицо выполняет действия, предусмотренные абзацами 2,3 пункта 3.4, пункта 3.5.

Продолжительность административной процедуры – в соответствии с условиями заявителя.

## *2) Выдача билета/заключение договора*

3.5. Основанием для начала исполнения административной процедуры является прием обращения потребителя/заявителя о предоставлении государственной услуги.

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

- 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%, а также заявителей, указанных в пункте 2.8.3);

- выдает заявителю документ, подтверждающий право на получение услуги (билет) (кроме заявителей, указанных в пункте 2.8.3);

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

3.7. Результатом административной процедуры является получение потребителем билета, а также встреча потребителей экскурсоводов (при условии запроса потребителя на предоставление услуги с экскурсионным обслуживанием).

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

3.9. В случае предоставления услуги заявителю, указанному в пункте 2.8.3, юрисконсульт Учреждения (либо иное лицо, уполномоченное на заключение договора на предоставление услуги) заключает с заявителем договор.

Заявитель производит оплату в соответствии с условиями договора.

3.10. В срок, предусмотренный условиями договора, заявитель организует явку потребителей в музей для получения государственной услуги.

По предъявлении договора, подтверждающего право заявителя/потребителя на получение услуги, кассир билетный приглашает экскурсовода.

3.11. Продолжительность административной процедуры для заявителя, указанного в пункте 3.10, – в соответствии с условиями, предусмотренными договором.

## *3) Пропуск в экспозиционные залы*

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

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

- проверяет наличие билета;

- осуществляет пропуск заявителя в экспозиционный зал.

3.14. В случае предоставления услуги заявителю, указанному в пункте 3.10, экскурсовод

– встречает потребителей,  
сопровождает в экспозиционный зал.

3.16.

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

Результатом административной процедуры является проход потребителей в экспозиционные залы Учреждения.

#### *4) Экскурсионное обслуживание*

3.15. Основанием для начала исполнения административной процедуры является встреча посетителей экскурсоводом.

Специалист Учреждения, непосредственно участвующий в предоставлении государственной услуги (экскурсовод) осуществляет проведение экскурсии.

3.16. Продолжительность административной процедуры составляет не более 2 (двух) часов (в зависимости от формата и тематики экскурсии).

Результатом административной процедуры является ознакомление заявителя с экскурсионным материалом.

#### *5) Консультирование потребителя по вопросам, связанным с получением услуги*

3.17. Основанием для исполнения административной процедуры является личное обращение потребителя к специалисту Учреждения (музейному смотрителю либо другому специалисту).

3.18. Специалист Учреждения, непосредственно участвующий в предоставлении государственной услуги обязан

- внимательно выслушать вопрос потребителя;

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

3.19. Результатом административной процедуры является получение потребителем исчерпывающей информации по интересующим его вопросам, связанным с предоставлением услуги.

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

### **IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента осуществляется руководителем Учреждения или уполномоченным им должностным лицом.

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, 629008, телефоны для справок: (34922) 2-58-03, электронная почта: [depcul@dk.yanao.ru](mailto:depcul@dk.yanao.ru), официальный Интернет-сайт: <https://depcul.yanao.ru>.

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

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

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

Решение о проведении внеплановой проверки принимает Учредитель или руководитель Учреждения.

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

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

4.3. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

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

4.4. 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 Учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц Учреждения**

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

5.2. Жалоба подается в Учреждение, в письменной форме, в том числе, при личном приеме потребителя, или в электронном виде.

5.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование Учреждения, либо служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства потребителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения потребителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ потребителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, его должностного лица либо служащего;

г) доводы, на основании которых потребитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, его должностного лица либо служащего. Потребителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы потребителя, либо их копии.

30. В случае, если жалоба подается через представителя потребителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени потребителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени потребителя, 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 потребителя и подписанная руководителем потребителя 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 потребителя без доверенности.

30. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Учреждением в месте предоставления государственной услуги (в месте, где потребитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где потребителем 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 потребитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

31. В электронном виде жалоба может быть подана потребителем посредством:

- официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

32. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченное на ее рассмотрение учреждение принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

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

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

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

- по адресу: 629007 г. Салехард, ул. Республики, д. 29;
- по телекоммуникационной системе «Горячая линия»;
- в «Интернет-приемную» на официальный Интернет сайт департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа по адресу: <https://depcul.yanao.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 в каждую вторую среду месяца с 17 часов 00 минут до 19 часов 00 минут.

Принятое решение направляется потребителю не позднее дня следующего за днем принятия решения по существу обращения.

36. Потребитель 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  
государственного бюджетного  
учреждения культуры Ямало-  
Ненецкого автономного округа  
«Ямало-Ненецкий окружной  
музейно-выставочный комплекс  
имени И.С. Шемановского» по  
предоставлению государственной  
услуги «Публичный показ  
музейных предметов, музейных  
коллекций»

**Блок-схема  
последовательности действий при предоставлении государственной  
услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»**

