

СТАНДАРТ предоставления услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии,
проводимые в государственных музеях Сахалинской области»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Область применения

Стандарт предоставления государственными учреждениями подведомственных министерству культуры Сахалинской области (далее - министерство) услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые в государственных музеях Сахалинской области» (далее - услуга).

Стандарт разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги и создания комфортных условий для ее получения, а также определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении учреждениями услуги.

1.2. Описание заявителей (получателей услуги)

Получателями (заявителями) услуги выступают юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления услуги

Информация о порядке получения услуги предоставляется с использованием средств телефонной связи, путем размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах государственных учреждений подведомственных министерству и Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области <http://uslugi.admsakhalin.ru>, в зданиях музеев на стендах в месте предоставления услуги.

Для получения сведений о ходе предоставления услуги заявителем указываются фамилия, имя, отчество, дата подачи заявления.

На информационном стенде непосредственно в здании музеев размещается следующая информация:

- график работы учреждения;
- перечень предлагаемых обзорных, тематических и интерактивных экскурсий;
- справочные телефоны, адрес официального сайта, электронной почты учреждения для консультаций по вопросам получения информации о предоставлении услуги;
- образец заполнения заявления для получения услуги;
- сроки рассмотрения документов для предоставления услуги.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Наименование услуги

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые в государственных музеях Сахалинской области.

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего услугу

1) Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинский областной краеведческий музей»

Официальный Интернет сайт учреждения: <http://sakhalinmuseum.ru> Место нахождения учреждения: 693010, г. Южно-Сахалинск, Коммунистический проспект, 29,

График работы учреждения: вторник - воскресенье, с 11⁰⁰ до 18⁰⁰. Выходной день - понедельник. В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

График предоставления услуги: вторник - воскресенье, с 11⁰⁰ до 18⁰⁰. Консультирование по вопросам предоставления услуги, в том числе о стадии, на которой находится предоставление услуги, осуществляется:

- по телефонам: 8 (4242) 72-75-55; факс 8 (4242) 50-61-07;
- по электронной почте: mail@sakhalinmuseum.ru;
- при личном обращении заявителя или уполномоченного им лица в музей;
- по письменным обращениям в адрес учреждения.

2) Государственное бюджетное учреждение культуры «Сахалинский областной художественный музей».

Официальный Интернет сайт учреждения: <http://sakhartmuseum.ru> Место нахождения учреждения: 693020, г. Южно-Сахалинск, ул. Ленина, 137.

График работы учреждения: вторник, среда, пятница, суббота с 10⁰⁰ до 18⁰⁰, четверг Ю⁰⁰ до 20 Выходной день - воскресенье. В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

График предоставления услуги: понедельник - пятница с 10⁰⁰ до 18⁰⁰. Консультирование по вопросам предоставления услуги, в том числе о стадии, на которой находится предоставление услуги, осуществляется:

- по телефонам: 8 (4242) 723-643; факс 8 (4242) 722-925;
- по электронной почте: museum@isle.ru;
- при личном обращении заявителя или уполномоченного им лица в музей;
- по письменным обращениям в адрес учреждения.

3) Государственное бюджетное учреждение культуры «Литературно-художественный музей книги А.П. Чехова «Остров Сахалин».

Официальный Интернет сайт учреждения: <http://chekhov-book-museum.ru> Место нахождения учреждения: 693000, г. Южно-Сахалинск, пр. Мира, 104

График работы учреждения: вторник-среда с 10⁰⁰ до 18⁰⁰, четверг, пятница с 10⁰⁰ до 19⁰⁰, суббота, воскресенье с 11⁰⁰ до 18⁰⁰. В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

График предоставления услуги: понедельник - пятница с 09⁰⁰ до 17⁰⁰.

Консультирование по вопросам предоставления услуги, в том числе о стадии, на которой находится предоставление услуги, осуществляется:

- по телефонам: 8 (4242) 43-66-36; факс 8 (4242) 43-67-74;
- по электронной почте: museurnbook@mail.ru;
- при личном обращении заявителя или уполномоченного им лица в музей;
- по письменным обращениям в адрес учреждения.

4) Государственное бюджетное учреждение культуры «Историко-литературный музей «А.П. Чехов и Сахалин».

Официальный Интернет сайт учреждения: <http://gilmuseum.ru>

Место нахождения учреждения: 694420, г. Александровск-Сахалинский, ул. Чехова, 19.

График работы учреждения: среда - воскресенье, с 10⁰⁰ до 17⁰⁰. Выходной день - понедельник, вторник.

В период с мая по сентябрь, каждый четверг услуга предоставляется с 10⁰⁰ до 21⁰⁰

График предоставления услуги: среда - воскресенье, с 10⁰⁰ до 17⁰⁰.

Консультирование по вопросам предоставления услуги, в том числе о стадии, на которой находится предоставление услуги, осуществляется:

- по телефонам: 8 (42434) 4-38-03; факс 8 (42434) 4-30-05;
- по электронной почте: tgm_chek@mail.ru;
- при личном обращении заявителя или уполномоченного им лица в музей;
- по письменным обращениям в адрес учреждения.

2.3. Результат предоставления услуги

Конечным результатом предоставления услуги является:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- обоснованный отказ в предоставлении услуги.

Результат услуги предоставляется в форме (по телефону, почтовым отправлением, электронной), указанной заявителем. Если предпочитаемая форма получения результата заявителем не указана, то результат услуги предоставляется в той форме, в которой было подано заявление. Если при личном обращении заявителю не был предоставлен результат оказания услуги в момент обращения, то результат сообщается по телефону, указанному заявителем.

2.4. Срок предоставления услуги

В зависимости от пожеланий Заявителя и режима работы учреждения услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определённый срок, установленный по желанию заявителя и по согласованию с ответственным лицом учреждения.

Если услуга оказывается через сайт учреждения, то заявка на экскурсию принимается не позднее 3-х дневного срока до начала предполагаемого мероприятия.

2.5. Правовые основания для предоставления услуги

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

Распоряжением Правительства Сахалинской области № 546-р от 01.08.2011 «Об утверждении Перечня услуг, оказываемых государственными учреждениями Сахалинской области и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), предоставляемых в электронной форме и подлежащих включению в реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области»;

Федеральный закон Российской Федерации «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» № 54-ФЗ от 26.05.1996;

Закон Сахалинской области «О культуре» № 222 от 16.10.2000;

Постановление Правительства Российской Федерации «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» № 1242 от 12.11.1999;

Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении положений о музейном фонде российской Федерации, о государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации» № 179 от 12.02.1998.

2.6. Перечень документов, необходимых для получения услуги

Основанием для начала предоставления услуги является поступившее от заявителя в адрес учреждения заявление. Заявление может быть подано как в устной (при личном обращении, по телефону), так и в письменной форме (почтовым отправлением, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

В заявлении (приложение № 1 к настоящему стандарту) указываются:

- фамилия, имя, отчество (если имеется) заявителя - физического лица, полное наименование, адреса местонахождения - для юридических лиц;
- справочные данные заявителя (№ телефона, факса, электронной почты, почтовый адрес), по которым заявитель предпочитает получить результат оказания услуги;
- тема (название) заказываемой экскурсии;
- желаемая дата и время проведения экскурсии;
- численность экскурсионной группы;
- категория экскурсионной группы (студенты, военнослужащие, школьники и т.д.);
- наличие у заявителя права на льготное посещение учреждения.

Форма для заполнения и подачи заявления размещена в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах государственных учреждений подведомственных министерству и Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области <http://uslugi.admsakhalin.ru>.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, отсутствуют.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги

Основанием для отказа в предоставлении услуги могут служить следующие причины:

- если тема экскурсии указанная в заявлении отсутствует в перечне экскурсионной тематики музея;
- при обращении в ходе личного приема или по телефону Заявитель отказывается назвать свои полные фамилию и имя (наименование организации), почтовый адрес, контактный телефон, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемую дату, время проведения экскурсии и другие данные необходимые для оказания услуги.
- в письменном обращении не указаны фамилия Заявителя (наименование организации), направившего обращение, почтовый адрес, телефон, факс по которому должен быть направлен ответ, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемую дату, время проведения экскурсии и другие данные необходимые для оказания услуги;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.9. Сведения о стоимости предоставления услуги

Услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и получении результата услуги

Максимальный срок не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении услуги

Заявление о предоставлении услуги регистрируется в день его поступления в Журнале регистрации заявлений на оказание услуги (приложение № 3 к стандарту).

2.12. Требования к местам предоставления услуги

Место для приема заявителей услуги должно быть оборудовано стульями, столами, обеспечено канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

В помещении учреждения, в месте предоставления услуги, размещаются информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям

предоставления услуги, графику работы специалистов, образцы заполняемых документов и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления информации о тематике проводимых музеем экскурсий.

Рабочее место ответственного лица, осуществляющего предоставление услуги, должно быть снабжено столом, стулом, оборудовано печатающим устройством, персональным компьютером с возможностью доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.13. Показатели доступности и качества услуг

| № п/п | Показатели | Единица измерения | Нормативное значение показателя |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Количество обращений заявителя в музей для получения одной услуги | обращение | до 2 |
| 2 | Удельный вес предоставленных услуг в установленные нормативные сроки в общем количестве заявлений на предоставление услуги | % | 100 |
| 3 | Степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью услуги | % | от 75 |
| 4 | Среднее время ожидания в очереди заявителя при обращении в музей | минута | до 15 |
| 5 | Количество сотрудников учреждения, обученных предоставлению услуги | сотрудник | не менее 2 |

III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о предоставлении услуги;
- рассмотрение поступившего заявления;
- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомление об отказе в записи.

Последовательность административных процедур при предоставлении услуги осуществляется в соответствии с блок-схемой (приложение № 2 к стандарту).

3.2. Прием и регистрация заявления о предоставлении услуги

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя или его представителя в музей. Заявление может быть подано как при личном обращении, так и направлено почтовой или факсимильной связью, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через

официальной сайт учреждения, Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области, электронной почтой.

Ответственное лицо учреждения, осуществившее прием заявления, проводит его проверку на соответствие требованиям пункта 2.6. стандарта. В случае несоответствия указанным требованиям, получателю услуги предлагают уточнить и дополнить заявление.

Заявление о предоставлении услуги регистрируется в день его поступления в Журнале регистрации экскурсий. Максимальное время приема и регистрации заявления 15 минут.

При поступлении в музей заявления через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (сайт учреждения, электронная почта, Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области) с указанием адреса электронной почты, заявителю направляется уведомление о приеме заявления к рассмотрению. Принятое к рассмотрению заявление распечатывается, и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

3.3. Рассмотрение поступившего заявления

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения процедуры, является зарегистрированное заявление в Журнале регистрации заявлений на оказание услуги.

Ответственное лицо, осуществившее прием заявителя, рассматривает заявление на предмет возможности оказания услуги.

Для принятия решения ответственное лицо просматривает график проведения экскурсий в музее, календарь рабочего времени, загруженность экскурсовода, перечень тематики проводимых экскурсий.

Если каких-либо сведений не хватает, то ответственное лицо связывается по телефону с профильным отделом и уточняет необходимую информацию.

На основании полученных сведений ответственное лицо принимает решение о возможности предоставления услуги либо об отказе в предоставлении услуги.

3.4. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомление об отказе в записи

Если в результате рассмотрения было принято решение о возможности предоставления услуги, то в Журнале регистрации заявлений на оказание услуги вносится запись с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии).

Если в результате рассмотрения заявления было принято решение об отказе в предоставлении услуги, то в Журнале регистрации заявлений на оказание услуги напротив регистрационного номера заявления делается отметка об отказе.

После внесения записи в Журнале регистрации заявлений на оказание услуги ответственное лицо учреждения уведомляет заявителя в форме, указанной заявителем (по телефону, почтовым отправлением, факсимильной связью, через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»), о принятом решении.

Работник учреждения, назначенный директором учреждения, уведомляет заявителя о результате оказания услуги в течение 3 рабочих дней с момента подачи заявления заявителем.

В случае, если провести экскурсию, на которую подана заявка, в заранее забронированный день и час не представляется возможным, ответственное лицо учреждения обязано известить об этом заявителя и предложить другую дату и/или время проведения экскурсии.

Если заявитель не может в назначенное время прибыть на экскурсию, он должен известить об этом музей не позднее, чем за 1 (один) день до назначенного времени начала экскурсии.

Услуга считается предоставленной, если по обращению заявителя в Журнале регистрации заявлений на оказание услуги внесена запись на экскурсию на желаемый заявителем день и час или дан обоснованный отказ в предоставлении услуги.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ СТАНДАРТА

Должностным лицом, ответственным за организацию выполнения настоящего стандарта, является директор учреждения.

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется директором учреждения, а также лицом, его замещающим, и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);
- плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми директором учреждения).

Министерство осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

проведения мониторинга качества предоставления услуги за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;
- проведения проверок качества оказания услуги.

Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы учреждения, министерства культуры Сахалинской области) и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению. Для проведения проверки полноты и качества исполнения услуги формируется комиссия, в состав которой включаются государственные гражданские служащие министерства культуры Сахалинской области, сотрудники учреждения. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

По итогам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав получателей услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА (УЧРЕЖДЕНИЯ), ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) ответственного лица в досудебном порядке.

Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) директору учреждения.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает государственный орган, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего ответственного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Обращение заявителя не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствуют сведения о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество, почтовый адрес), информации об обжалуемом решении, действии или бездействии (в чём выразилось, кем принято);
- отсутствие датируемой подписи заявителя;
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника;
- текст жалобы не поддается прочтению;
- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, при этом в жалобе не приводятся новые доводы и обстоятельства.

По результатам рассмотрения жалобы ответственное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации.

Заявитель вправе обжаловать решение, принятое в ходе предоставления услуги, действия (бездействия) ответственного лица в вышестоящие органы, в судебном порядке, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к стандарту предоставления услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые в государственных музеях Сахалинской области»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

Директору _____
наименование учреждения

(Ф.И.О. заявителя / наименование организации)

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

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

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

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

(дата подачи заявления)

Приложение № 2

к стандарту предоставления услуги
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, проводимые
в государственных музеях Сахалинской
области»

Блок-схема
последовательности административных действий (процедур) при
предоставлении услуги «Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, проводимые в государственных музеях
Сахалинской области»



Приложение № 3

к стандарту предоставления услуги
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии,
проводимые в государственных
музеях Сахалинской области»

Журнал регистрации заявлений на оказание услуги

Образец

| № п/п | Ф.И.О. заявителя. Полное наименование, адрес местонахождения (для юридических лиц) | Способ подачи заявления (устно, письменно, факс, почта, эл. почта и т.д.) | Дата подачи заявления | Справочные данные, по которым заявитель предпочитает получить результат оказания услуги | Дата направления ответа | Основание для отказа в предоставлении услуги | Примечание |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------|------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |