

**Государственное бюджетное учреждение Республики Коми
«Национальная галерея Республики Коми»**

ПРИКАЗ

г. Сыктывкар

№ 57-09

«11» марта 2014 года

«Об утверждении Административного регламента оказания государственной услуги «Услуга по обеспечению доступа граждан к музейным фондам» Государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Национальная галерея Республики Коми»

Для оказания государственной услуги «Услуга по обеспечению доступа граждан к музейным фондам» Государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Национальная галерея Республики Коми», руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

Приказываю:

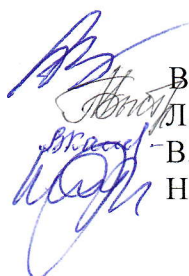
1. Утвердить Административный регламент оказания государственной услуги «Услуга по обеспечению доступа граждан к музейным фондам» Государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Национальная галерея Республики Коми» (далее – Административный регламент).
2. Назначить ответственным по выполнению административных процедур Административного регламента Кашимову Веру Ивановну ведущего администратора Отдела научно-просветительской работы. В отсутствие Кашимовой В.И. административные процедуры Административного регламента выполняет дежурный сотрудник Отдела научно-просветительской работы. Сотрудникам Отдела научно-просветительской работы в работе руководствоваться Административным регламентом.
3. Главному специалисту Игнатову В.И. ознакомить с Административным регламентом сотрудников Отдела научно-просветительской работы. Составить лист ознакомления.
4. Программисту 1 категории Сурниной Н.А. разместить Административный регламент на сайте ГБУ РК «Национальная галерея РК».
5. Текущий контроль за исполнением Административного регламента возложить на Быстрову Людмилу Михайловну заведующего Отделом научно-просветительской работы.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



О.Л. Талянина.

С приказом ознакомлены:



В.И. Игнатов
Л.М. Быстрова
В.И. Кашимова
Н.А. Сурнина

Административный регламент оказания государственной услуги «Услуга по обеспечению доступа граждан к музейным фондам» «Государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Национальная галерея Республики Коми»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент (порядок) оказания государственной услуги «Услуга по обеспечению доступа граждан к музейным фондам» (далее – государственная услуга) «Государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Национальная галерея Республики Коми» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества предоставления государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) «Государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Национальная галерея Республики Коми» (далее - Галерея) при выполнении указанной государственной услуги.

1.2. Доступ граждан к произведениям искусства в Галерее осуществляется в виде индивидуального посещения выставки, экспозиции, группового посещения экспозиции, выставки, тематической, обзорной экскурсии, лекции, мастер-класса и других видов научно-просветительской и культурно-досуговой деятельности, именуемые в дальнейшем – мероприятия. Доступ к произведениям искусства обеспечивается записью на мероприятие. Для индивидуального посещения выставки, экспозиции запись не требуется.

1.3. Потребителями государственной услуги, являются физические лица или юридические лица, обратившиеся в Галерею, устно в ходе личного приема, по телефону, или представившие письменную или в электронном виде заявку.

1.4. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется с использованием средств телефонной связи, путем размещения информации на сайте Галереи в сети Интернет.

Местонахождение и почтовый адрес Галереи: 167983, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Кирова, д. 44.

Государственная услуга предоставляется:

Вторник, среда, четверг – с 9 часов 00 мин. до 17 часов 30 мин.

Пятница, суббота, воскресенье – с 9 часов 00 мин. до 16 часов 00 мин.

Государственная услуга не предоставляется по не рабочим праздничным дням, установленным законодательством РФ.

Информация о предоставлении государственной услуги размещается на сайте <http://www.komi.com/NGall> и на стенде в фойе Галереи.

Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются по телефону: (8212) 240507, по факсу (8212) 240507 или по электронным средствам связи в течение рабочего дня. Адрес электронной почты Галереи - ngrk@list.ru.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения работник Галереи, ответственный за предоставление государственной услуги, подробно и в вежливой, корректной форме информирует обратившихся по вопросам предоставления государственной услуги.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Полное наименование государственной услуги – «Услуга по обеспечению доступа граждан к музейным фондам» «Государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Национальная галерея Республики Коми».

2.2. Результатом предоставления государственной услуги является:

- 1) регистрация обращения заявителя в Журнале учета заявок на мероприятие «ГБУ РК «Национальная галерея РК» (далее – Журнал учета заявок).
- 2) мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

2.3. Срок регистрации обращения (заявки) о предоставлении государственной услуги:

Регистрации подлежат: телефонные звонки заявителей, обращения в ходе личного приема, письменные обращения заявителей и обращения, поданные по электронным средствам связи.

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

Письменные обращения, обращения по электронной почте регистрируются на дату поступления заявки в Галерею в течение 1 (одного) рабочего дня.

2.4. Срок предоставления государственной услуги:

- 1) рассмотрение заявки, поданной по телефону или в ходе личного приема, осуществляется в момент поступления обращения.
- 2) Рассмотрение заявки, поданной по электронным средствам связи, и информация о результате рассмотрения заявки сообщается заявителю в течение 1 (одного) рабочего дня с момента регистрации заявки.
- 3) При письменном обращении заявителя письмо в ответ на запрос направляется на почтовый адрес заявителя в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации обращения. С согласия заявителя, ответ может быть дан устно по телефону или, при наличии, на адрес его электронной почты.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги:

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Закон Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";
- Закон Российской Федерации от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

Заявителю, претендующему на получение государственной услуги, необходимо обратиться в Галерею устно по телефону или в ходе личного приема, или в письменном виде (по почте или средствам электронной связи).

Письменное обращение заявителя с просьбой о записи на мероприятие в обязательном порядке должно содержать наименование юридического лица или фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен быть отправлен ответ, название мероприятия, численность группы, желаемую дату и время проведения мероприятия.

При наличии у заявителя права на льготное посещение Галереи, обращение должно содержать соответствующую информацию.

2.7. Перечень оснований для отказа заявителю в приеме заявки:

1) При обращении в ходе личного приема или по телефону заявитель отказывается назвать свои фамилию, имя, отчество, наименование организации, почтовый адрес, контактный телефон, название мероприятия, численность группы, желаемую дату и время проведения мероприятия.

2) В письменном обращении не указаны фамилия заявителя, наименование организации, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, название мероприятия, численность группы, желаемую дату и время проведения мероприятия.

2.8. Перечень оснований для отказа заявителю в предоставлении государственной услуги:

1) несоответствие обращения содержанию государственной услуги;

2) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

3) запрашиваемая информация не связана с деятельностью Галереи по оказанию государственной услуги;

4) если в Галерее нет свободного времени, учтенного в Журнале учета заявок, в желаемый заявителем день и час посещения Галереи;

2.9. Максимальный срок ожидания при подаче заявки (в ходе личного приема, по телефону) о предоставлении государственной услуги не должен превышать 10 (Десяти) минут.

2.10. Показателем доступности и качества государственной услуги является полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о начале и месте проведения мероприятия.

3. Административные процедуры

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1. Прием обращения заявителя о предоставлении государственной услуги осуществляется по телефону, средствам электронной связи и в ходе личного приема, а

заявок поступивших в письменном виде – работником Отдела научно-просветительской работы Галереи (в дальнейшем – работник ОНПР).

3.2. После поступления обращения заявителя о предоставлении государственной услуги работник ОНПР обрабатывает заявку и по необходимости составляет ответ на нее.

3.3. В случае, если обращение заявителя соответствует условиям и требованиям по предоставлению государственной услуги, работник ОНПР вносит запись о желании заявителя посетить мероприятие в Журнал учета заявок с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования мероприятия, количества человек в группе, желаемого времени начала мероприятия, дополнительной информации о наличии у заявителя льгот.

3.4. После регистрации заявки работник ОНПР информирует заявителя (по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи) о принятии заявки, времени и месте начала мероприятия, стоимости услуг, льготах на оплату.

3.5. В случае если провести мероприятие (на которое подана заявка) в заранее определенные день и час не представляется возможным, работник ОНПР извещает об этом заявителя по телефону или электронной почте и предлагает другую дату и время проведения мероприятия.

3.6. Если заявитель не может в назначенное время прибыть на мероприятие, он извещает об этом работника ОНПР, лично, по телефону, по электронной почте не позднее, чем за 1 (один) день до назначенного времени начала мероприятия.

3.7. В случае если заявка не соответствует условиям и требованиям по предоставлению государственной услуги работник ОНПР составляет ответ заявителю с мотивированным отказом в предоставлении государственной услуги.

Работник ОНПР информирует заявителя (по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи) об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.8. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением заявителя работник ОНПР информирует (по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи) об этом и предлагает уточнить и дополнить обращение.

3.9. Контрольные точки процесса предоставления государственной услуги в электронном виде:

3.9.1 обращение заявителя в Галерею по электронной почте;

3.9.2. прием заявки для обработки и подготовки ответа, информирование заявителя о приеме заявки (в течение 1 рабочего дня);

3.9.3. рассмотрение заявки (в течение 1 рабочего дня);

3.9.4. регистрация заявки в Журнале учета заявок (в течение 1 рабочего дня);

3.9.5. подготовка сообщения для заявителя о предоставлении государственной услуги; подготовка сообщения заявителю о не предоставлении государственной услуги в случае невозможности провести мероприятие в указанный день и час.

3.9.6. Отправка сообщения о предоставлении (отказе в предоставлении) услуги (в течение 1 рабочего дня).

3.10. Государственная услуга считается предоставленной, если обращение заявителя включено в Журнал учета заявок на желаемый заявителем день и час.

4. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента предоставления государственной услуги

4.1. Контроль над полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на действия и бездействия лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

4.2. Текущий контроль за исполнением настоящего Административного регламента осуществляется заведующим Отделом научно-просветительской работы.

4.3. Плановая проверка полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется директором Галереи не чаще 1 (одного) раза в год. Внеплановая проверка проводится созданной приказом директора Галереи комиссией, в случае получения письменного обращения (жалобы) на действия (бездействие) и (или) решения лица, ответственного за предоставление государственной услуги.

4.4. По результатам проведенной проверки и при выявлении нарушении прав заявителя, осуществляется привлечение лица, ответственного за предоставление государственной услуги за решения и действия (бездействие) принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Галереи, предоставляющей государственную услугу, а также лиц, ответственных за предоставление государственной услуги

5.1. Действия (бездействие) и (или) решения лиц Галереи, предоставляющих государственную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и (или) юридическими лицами в досудебном порядке, в соответствии с настоящим Административным регламентом или в судебном порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является немотивированный отказ Галереи в предоставлении государственной услуги.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поданное заявителем в письменной форме предложение, заявление, жалоба, на действия (бездействие) и (или) решение лиц ответственных за предоставление государственной услуги в Галерее.

5.4. В письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование Галереи, а также фамилия, имя, отчество заявителя, полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления, жалобы, ставится личная подпись и дата.

5.5. Срок рассмотрения письменного обращения (жалобы) не должен превышать 30 (тридцать) календарных дней со дня регистрации письменного обращения (жалобы) в Галерею.

5.6. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о проведении действий по оказанию государственной услуги заинтересованному лицу и применении мер ответственности к работнику Галереи, допустившему нарушения в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Административного регламента, повлекшие за собой жалобу заинтересованного лица.

5.7. Жалоба (в письменном виде) на решения и действия (бездействие) работников Галереи по исполнению настоящего Административного регламента может быть подана в Министерство культуры Республики Коми по адресу:

167981, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Ленина, д. 73.

тел. (8212) 287560, факс (8212) 287561.

электронная почта: adm@mincult.rkomi.ru

5.8. Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

5.9. Обращение заинтересованного лица считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ по существу всех поставленных в обращении вопросам.