



## Содержание

### **Раздел I. Общие положения**

1. Предмет регулирования административного регламента.
2. Круг заявителей.
3. Требования к порядку информирования о правилах предоставлении государственной услуги.
  - 3.1. Информация о местонахождении и графике работы музея.
  - 3.2. Справочные телефоны музея.
  - 3.3. Адреса официальных сайтов.
  - 3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги.
  - 3.5. Порядок, форма и место размещения информации.

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

1. Наименование государственной услуги.
2. Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего государственную услугу.
3. Результат предоставления государственной услуги.
4. Срок предоставления государственной услуги.
5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.
6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления.
7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.
8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги.
9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.
10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги.
11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета такой платы.
12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления услуги.
13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме.
14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке

предоставления услуги.

15. Показатели доступности и качества государственной услуги.

16. Иные требования.

### **Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.**

1. Исчерпывающий перечень административных процедур.

2. Описание административных процедур.

3. Административная процедура формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги.

4. Порядок осуществления в электронной форме следующих административных процедур.

4.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге.

4.2. Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием таких запроса и документов.

4.3. Получение заявителем сведений о ходе выполнении запроса о предоставлении государственной услуги.

4.4. Взаимодействие музея с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, в том числе порядок и условия такого взаимодействия.

4.5. Получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено законом.

4.6. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги.

### **Раздел IV. Формы контроля над предоставлением государственной услуги.**

1. Порядок осуществления текущего контроля над соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля над полнотой и качеством предоставления государственной услуги.

3. Ответственность государственных служащих органа исполнительной власти Ростовской области и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля над предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны

граждан, их объединений и организаций.

**Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц, государственных служащих.**

1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.
2. Предмет досудебного (внесудебного) порядка обжалования.
3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения.
4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.
5. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).
6. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.
7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).
8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

## **I. Общие положения**

Административный регламент предоставления государственным бюджетным учреждением культуры Ростовской области «Археологический музей-заповедник «Танаис» (далее музей) государственной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)» (далее – государственная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги и создания комфортных условий для ее получения.

### **1. Предмет регулирования административного регламента.**

1.1. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при организации музейного обслуживания физических и юридических лиц, а также порядок взаимодействия между участниками предоставления государственной услуги.

### **2. Круг заявителей.**

2.1. Заявителями на предоставление государственной услуги являются любые физические и юридические лица или граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации (далее – заявители).

### **3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления государственной услуги.**

Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется ГБУК РО «Археологический музей-заповедник «Танаис» (далее - музей).

3.1. Место нахождения музея: 346813, Ростовская область, Мясниковский район, х. Недвиговка, западная окраина, участок № 1.

Музей работает ежедневно с 9.00 до 17.00 часов.

3.2. Справочные телефоны музея: (86349) 2-04-08, (863) 285-45-24.

3.3. Адрес официального сайта музея: [www.museum-tanais.ru](http://www.museum-tanais.ru).

3.4. Заявители могут получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги:

- на специальном стенде в помещении северной билетной кассы музея-заповедника;

- по телефонам (86349) 2-04-08; (863) 285-45-24.

- по письменному обращению;

- по электронной почте: [museum\\_tanais@mail.ru](mailto:museum_tanais@mail.ru);

- при личном обращении;

- на официальном Интернет-сайте музея: [www.museum-tanais.ru](http://www.museum-tanais.ru).

При информировании заявителей по вопросам предоставления государственной услуги в ответах при любом виде обращения сотрудники музея подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим заявителей.

При обращении по телефону сотрудник музея:

- называет учреждение, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает собеседнику представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован специалисту по требуемому профилю, или обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

### 3.5. Порядок, форма и место размещения информации.

Размещение информации о правилах предоставления государственной услуги осуществляется на официальном сайте музея [www.museum-tanais.ru](http://www.museum-tanais.ru), на информационных стендах музея.

На информационных стендах музея содержатся следующие сведения:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы учреждения, с указанием времени прекращения продажи билетов;
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений, фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- о проводимых выставках, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

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

### **1. Наименование государственной услуги.**

1.1. Государственная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационарных условиях).

1.2. Государственная услуга включает:

- организация и осуществление экскурсионного обслуживания потребителей услуги на стационарных экспозициях и временных выставках;
- самостоятельное ознакомление потребителей услуги с постоянными экспозициями и временными выставками;
- проведение научно-просветительских и культурно-массовых мероприятий для потребителей услуг в условиях стационарных экспозиций и временных выставок (включая тематические музейные уроки, исторические практикумы, театрализованные представления и праздники т.д.);

- информационно-справочное и консультационное обслуживание потребителей услуги.

## **2. Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего государственную услугу.**

2.1. Государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области «Археологический музей-заповедник «Танаис».

2.2 Музей не имеет права требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

3. Результат предоставления государственной услуги.

Конечными результатами предоставления государственной услуги являются:

- обеспечение заявителям публичного доступа к музейным предметам и музейным коллекциям;
- посещение экспозиции, выставки, лекции, массового мероприятия;
- выполнение плановых показателей музея: количество посетителей, экскурсий, лекций, выставок, доля платных услуг;
- осуществление просветительской и образовательной деятельности;
- учет мнений потребителей по предоставлению государственной услуги согласно книге отзывов и предложений и книге обращений, действующих в музее.

## **4. Срок предоставления государственных услуг.**

После оплаты входного билета, экскурсионной путевки в кассе музея или оплаты стоимости оказания услуги по безналичному расчету, получения бесплатного входного билета на экспозиции музея, мероприятия при наличии льготы, заявитель имеет право:

- самостоятельно осматривать экспозиции и выставки без ограничения времени, в пределах режима работы музея;
- воспользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием - 45 минут. Экскурсионная группа - не более 20 человек;
- посетить плановое музейное мероприятие – от 45 минут до 7 часов;
- воспользоваться информационно-справочным обслуживанием – от 10 минут до 30 минут.
- заказать объемный информационно-справочный материал, с выдачей в сроки, согласованные со специалистом, от 3 дней до 30 дней.
- оказание государственной услуги может быть приостановлено на время проведения реэкспозиции в соответствии с планом работы музея.

## **5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.**

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии действующим законодательством Российской Федерации:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- 3) Основы законодательства о культуре от 09.10.1992 года № 3612-1;

4) Федеральный закон от 15.01.1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

5) Федеральный закон от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

6) Федеральный закон от 26.05.1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

7) Федеральный закон от 24.07.1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

8) Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

9) Федеральный закон от 22.07.2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

10) Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

11) Федеральный закон от 30.12.2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

12) Федеральный закон от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

13) Федеральный закон от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

14) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

15) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

16) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 17.12.2015 № 3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»;

17) Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

18) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);

19) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 № 1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;

20) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание



(заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

21) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

22) Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

23) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

24) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;

25) Областной закон Ростовской области от 22.10.2004 № 177-ЗС «О культуре»;

26) Постановление Правительства Ростовской области от 18.09. 2015 № 582 «О порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Ростовской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания»;

27) Постановление Правительства Ростовской области от 06.12.2012 № 1068 «Об утверждении Концепции развития культуры Ростовской области на период до 2020 года»;

28) Постановление Правительства Ростовской области от 01.06.2012 № 469 (ред. от 19.02.2015) «О Порядке предоставления льгот на посещение организаций культуры».

29) Устав ГБУК РО «Археологический музей-заповедник «Танаис»;

30) Прейскурант цен на платные услуги ГБУК РО «Археологический музей-заповедник «Танаис»;

31) Локальными нормативно-правовыми актами музея.

**6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления.**

6.1. Для получения государственной услуги потребителю услуги необходимо лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, и приобрести билет (оплатить входную плату в кассе музея) на посещение музейных экспозиций в рамках режима работы. Для льготных категорий предоставление государственной услуги осуществляется на основании льготного билета на право льготного или бесплатного посещения,

выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего отнесение его к льготной категории.

6.2. Льгота на бесплатное посещение музея предоставляется:

- гражданам, удостоенным званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющимся полными кавалерами ордена Славы (в том числе и на внеочередное посещение музея, без ограничения количества посещений в пределах режима работы государственного областного музея);
- студентам образовательных учреждений высшего профессионального образования без ограничения количества посещений в пределах режима работы государственного областного музея;
- лицам, не достигшим восемнадцати лет - один раз в месяц;
- членам многодетных семей - один день в месяц.

6.3. Основанием для предоставления льготы на бесплатное посещение музея является предъявление следующих документов:

- гражданами, удостоенными званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющимися полными кавалерами ордена Славы: документ, удостоверяющий статус Героя или полного кавалера ордена Славы; документ, подтверждающий неполучение ежемесячной денежной выплаты в порядке, установленном действующим законодательством;
- студентами образовательных учреждений высшего профессионального образования: студенческий билет образовательного учреждения высшего профессионального образования или зачетная книжка студента; на коллективное посещение – письмо образовательного учреждения высшего профессионального образования с указанием фамилии, имени, отчества студентов, заверенное подписью руководителя и печатью образовательного учреждения высшего профессионального образования;
- членами многодетных семей:

свидетельство о рождении детей (трех и более);

справка о составе семьи по месту регистрации родителей (я);

справка об обучении (на детей старше 16 лет) или иной заменяющий документ, подтверждающий обучение детей до 18 лет;

- бесплатное посещение музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, устанавливается в порядке, определенном действующим законодательством.

6.5. Музей с учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, учащихся образовательных учреждений всех типов, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, на посещение платных мероприятий, проводимых музеем (далее – льгота). Решение о предоставлении льгот категориям граждан на посещение платного мероприятия, проводимого музеем, принимается музеем.

6.6. Основанием для предоставления льгот в соответствии с решением, принятым музеем, о предоставлении льгот на посещение платного мероприятия является предъявление следующих документов:

- для детей дошкольного возраста:

свидетельство о рождении;

на коллективное посещение – письмо организации, заверенное подписью

руководителя и печатью организации, где временно пребывают или воспитываются дети дошкольного возраста;

- для учащихся образовательных учреждений всех типов:

ученический билет или студенческий билет;

на коллективное посещение – письмо образовательного учреждения с указанием фамилии, имени, отчества учащихся, заверенное подписью руководителя и печатью образовательного учреждения, где обучаются учащиеся;

- для инвалидов – удостоверение инвалида;

- для военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, – военный билет с записью, подтверждающей прохождение военной службы по призыву.

6.7. Юридические лица для предоставления государственной услуги подают письменную заявку на имя директора ГБУК РО «Археологический музей-заповедник «Танаис». Заявка должна быть оформлена на бланке учреждения за подписью руководителя или иного правомочного лица и зарегистрирована.

6.8. В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных услуг.

## **7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.**

7.1. Основания для отказа в приеме заявки на предоставление государственной услуги отсутствуют. Все заявки принимаются без отказа.

## **8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги.**

8.1. В предоставлении услуги может быть отказано в случае:

- нахождения потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

- отсутствия входного билета (абонемента, чека) или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренных в договоре;

- отсутствия документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;

- отсутствия предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);

- обращения потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;

- отсутствие договора - для юридического лица.

8.3. Отказ в предоставлении государственной услуги по этим основаниям может быть обжалован заявителем в органе социальной защиты населения или в суде.

8.4. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

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

9.1. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги не предусмотрено.

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

10.1. С заявителя не взимается иной платы, кроме платы в соответствии с утвержденным прейскурантом на услуги.

**11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета такой платы.**

11.1. Размер платы, взимаемой с заявителя за предоставление государственной услуги, соответствует прейскуранту, утвержденному приказом музея.

11.2. Расчет платы, утверждается приказом музея на основании предельных цен на оказание услуг, относящихся к основным видам деятельности музея.

11.3. Расчет предельных цен производится на основании расчетно-аналитической методики. Рассчитанные предельные цены согласованы с Министром культуры Ростовской области.

**12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления услуги.**

12.1 Ожидание заявителем приема запроса на предоставление государственной услуги и получения результата предоставления услуги не превышает 15 минут.

13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме.

13.1. Письменный запрос или запрос заявителя по электронной почте регистрируется в установленном порядке согласно действующему законодательству.

13.2. О запросе по телефону, принявший запрос сотрудник, сообщается ответственному специалисту.

**14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги.**

14.1. К музею обеспечен удобный и свободный подход и подъезд для посетителей музея и экскурсионных групп, в том числе имеются места для парковки транспортных средств инвалидов.

14.2. В музее имеется в наличии стандартные вывески с наименованием музея и режимом его работы.

14.3. Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры, нормам охраны труда, системами охранно-пожарной и тревожной сигнализаций, видеонаблюдения, обеспечены эвакуационными выходами (оконные проемы с решетками распашного типа).

14.4. В музее предусмотрены выставочные залы, фондохранилища, кабинеты для сотрудников, кассы музея, служебные помещения.

14.5. Кассы работают в течение времени работы музея без перерыва на обед и прекращают работу за 30 минут до окончания работы музея.

14.6. Выставочные залы оборудованы экспозиционным оборудованием и сплит-системами, оснащены пандусами.

14.7. Рабочие места специалистов музея оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оперативное и качественное предоставление государственной услуги, а также обеспечиваются доступом в Интернет.

14.8. Для предоставления государственной услуги выделяются расходные материалы и канцелярские товары.

14.9. Заявителю услуги предоставляется право посетить санитарные комнаты музея (общественный туалет – лит. У).

14.10. В помещениях музея запрещено курить.

14.11. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, имеют сертификат соответствия и применяются в соответствии с нормативными требованиями.

## **15. Показатели доступности и качества государственной услуги.**

15.1. Государственная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, без предоставления каких либо документов (если нет права на льготу).

15.2. Показателем качества государственных услуг является отсутствие жалоб на действия (бездействие) сотрудников музея и степень соответствия полученной услуги запросу заявителя.

15.3. Информация о порядке предоставления государственной услуги доводится до заявителей государственной услуги следующими способами:

- путем размещения на информационных стендах в помещениях музея;
- должностными лицами музея при личном обращении с использованием средств телефонной связи, посредством письменных ответов должностными лицами музея на письменные обращения получателей государственной услуги, в том числе по электронной почте;
- посредством размещения на официальном Интернет-сайте музея;
- посредством размещения в сети Интернет на Едином портале

государственных и муниципальных услуг (функций);

- посредством размещения в средствах массовой информации.

15.4. Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

## **16. Иные требования.**

16.1. Музей предоставляет государственную услугу в электронном виде. Доступ к публикациям предметов из коллекций музея предоставлен:

- на официальном Интернет-сайте музея: [www.museum-tanais.ru](http://www.museum-tanais.ru);

- в залах музея посредством информации на бумажных носителях, издательской продукции, компьютеров, сенсорных киосков.

## **Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.**

### **1. Исчерпывающий перечень административных процедур.**

1.1. Обращение заявителя за предоставлением государственной услуги.

1.2. Подача заявки на получение государственной услуги.

1.3. Приобретение (или получение) билета (кассового чека) на предоставление государственной услуги.

1.4. Предоставление государственной услуги.

Перечень и последовательность действий при предоставлении государственной услуги отражена в блок-схеме по предоставлению государственной услуги, предусмотренной приложением № 1 к настоящему Регламенту.

### **2. Описание административных процедур.**

#### **2.1. Обращение заявителя за предоставлением государственной услуги.**

2.1.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является устное обращение заявителя, по электронной почте.

2.1.2. Обращение заявителя принимает ответственный специалист музея – дежурный сотрудник отдела ПМФГОТ, кассир, бухгалтерия.

2.1.3. Заявитель может подать обращение:

- придя непосредственно в музей;

- по телефону;

- по электронной почте.

Обращение содержит суть заявки, примерную дату и время получения государственной услуги.

При обращении заявитель получает в устной форме, по электронной почте справочную информацию о содержании государственной услуги, прейскуранте цен на платные услуги музея, порядке предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций музея отдельными лицами, правилами поведения в музее.

Ожидание получения информации заявителем не может превышать 15 минут.

2.1.4. Решение принимается в соответствии с содержанием государственной

услуги и графиком работы музея.

2.1.5. Результатом административной процедуры является ответ на обращение заявителя.

2.1.6. Обращения заявителей не фиксируются.

## **2.2. Подача заявки на получение государственной услуги.**

2.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является подача заявки заявителем на получение государственной услуги.

2.2.2. Заявку заявителя принимает ответственный специалист музея – дежурный сотрудник отдела, кассир, бухгалтерия.

2.2.3. Заявка может быть подана:

- в устной или письменной форме;
- по телефону;
- по электронной почте.

Заявка должна содержать тему, точную дату и время, форму, количество заявителей.

2.2.4. При подаче заявки заявитель получает в устной или письменной форме подтверждение о приеме заявки, справочную информацию о содержании государственной услуги, прейскуранте цен на платные услуги музея, порядке предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций музея отдельными лицами, правилами поведения в музее и др.

2.2.5. Ожидание заявителем подтверждения о приеме заявки не может превышать 1 дня.

2.2.6. Решение принимается в соответствии с содержанием государственной услуги и графиком работы музея.

2.2.7. Результатом административной процедуры является прием заявки.

2.2.8. Заявки на получение государственной услуги передаются в устной или письменной форме в отделы, в кассы музея, в бухгалтерию, в приемную директора.

## **2.3 Приобретение (или получение) билета (кассового чека) на предоставление государственной услуги.**

2.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, на предоставление государственной услуги является приобретение (или получение) билета (кассового чека), оплата по безналичному расчету на основании счета на оплату.

2.3.2. Заявитель приобретает (или получает) билет (кассовый чек) у ответственного специалиста музея – кассира, либо производит оплату по безналичному расчету на основании счета на оплату.

2.3.3. Заявитель, ознакомившись с правилами поведения в музее, может приобрести (или получить) билет (кассовый чек) в кассе музея, оплатив его стоимость или предоставив, согласно порядку предоставления льгот на посещение музея, все необходимые документы для подтверждения льготы.

Ожидание заявителем получения билета (кассового чека) в кассе не может превышать 15 минут.

2.3.4. Решение принимается в соответствии с содержанием государственной услуги, графиком работы музея, произведенной оплатой или

предоставленными документами для получения льготы.

2.3.5. Результатом административной процедуры является приобретение (или получение) билета (кассового чека) на предоставление государственной услуги.

2.3.6. Результат продажи или выдачи билетов фиксируется в Журнале учета услуг, оказываемых музеем-заповедником.

#### **2.4. Предоставление государственной услуги.**

2.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является предъявление билета на предоставление государственной услуги ответственным сотрудникам музея для получения государственной услуги.

2.4.2. Государственную услугу предоставляет ответственный специалист музея согласно должностной инструкции и утвержденных директором музея нормативов, музейный смотритель (приложением № 2 к настоящему Регламенту).

2.4.3. Содержание предоставления заявителю государственной услуги.

Заявитель по мере необходимости посещает гардероб, санитарные помещения музея.

Заявитель взаимодействует со смотрителем или другим специалистом ОПМФГОТ для совершения действий с билетом (кассовым чеком) в установленном порядке.

На основании билета (кассового чека) заявитель может:

- самостоятельно осматривать экспозиции, выставки без ограничения времени, в пределах режима работы музея;
- пользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием в течение 45 минут в экскурсионной группе не более 20 человек;
- посетить плановое музейное мероприятие продолжительностью от 45 минут до 7 часов;
- воспользоваться информационно-справочным обслуживанием продолжительностью от 5 минут до 30 минут.
- заказать объемный информационно-справочный материал, с выдачей информации в сроки, согласованные со специалистом музея, от 3 дней до 30 дней.

Заявитель имеет возможность сделать запись в книге отзывов и предложений, книге обращений музея.

2.4.4. Решение принимается в соответствии с содержанием государственной услуги, графиком работы музея, предъявленным билетом (кассовым чеком).

2.4.5. Результатом административной процедуры является получение заявителем государственной услуги.

2.4.6. Фиксация результата предоставления государственной услуги производится на основании «Отчета по секциям», Журнала учета услуг, оказываемых музеем-заповедником, актов приема выполненных услуг по гражданско-правовым договорам, актов посещения массовых мероприятий и краткосрочных выездных выставок.

### **3. Административная процедура формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в**



**предоставлении государственной услуги.**

Межведомственные запросы для предоставления музеем государственной услуги не предусмотрены.

#### **4. Порядок осуществления в электронной форме следующих административных процедур.**

Доступ заявителя к музейным предметам и музейным коллекциям в электронной форме осуществляется на официальном сайте музея: [www.museum-tanais.ru](http://www.museum-tanais.ru).

##### **4.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге.**

Информация о государственной услуге размещена на официальном сайте музея [www.museum-tanais.ru](http://www.museum-tanais.ru).

К информации относятся следующие сведения:

- адрес, номер телефона, факса, адрес электронной почты администрации музея;
- режим работы музея;
- перечень оказываемых платных услуг;
- цены на платные услуги музея;
- «Порядок предоставления льгот на посещение ГБУК РО «Археологический музей-заповедник «Танаис»».

##### **4.2. Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием такого запроса и документов.**

Предоставление государственной услуги в электронной форме не требует обращения, заявки и иных документов, приобретения (или получения) билета.

##### **4.3. Получение заявителем сведений о ходе выполнении запроса о предоставлении государственной услуги.**

Выполнение запроса на предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется через сеть Интернет. Предоставление сведений заявителю о ходе выполнения запроса музеем не предусмотрено.

##### **4.4. Взаимодействие музея с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, в том числе порядок и условия такого взаимодействия.**

Взаимодействия музея с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями в ходе предоставления услуги не предусмотрено.

##### **4.5. Получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено законом.**

Результат предоставления государственной услуги в электронной форме заявитель получает через сеть Интернет на официальном сайте музея: [www.museum-tanais.ru](http://www.museum-tanais.ru)

##### **4.6. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги.**

Иных действий, необходимых для предоставления государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

## **Раздел IV. Формы контроля над предоставлением государственной услуги.**

**1. Порядок осуществления текущего контроля над соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.**

Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления государственных услуг, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц музея, определенных административными процедурами, осуществляет директор музея.

Текущий контроль над соблюдением последовательности действий по предоставлению государственной услуги и принятием решений осуществляется специалистом (заведующим ОПМФГОТ), ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав лиц, обратившихся за предоставлением государственных услуг, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц музея.

Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами музея, участвующими в предоставлении государственной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Прослушивание администрацией музея или уполномоченными ей специалистами экскурсовода во время проведения каждой новой экскурсии или лекции является одной из форм контроля над полнотой и качеством предоставляемой государственной услуги.

**2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля над полнотой и качеством предоставления государственной услуги.**

Плановые и внеплановые проверки осуществляются Министерством культуры Ростовской области. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

При организации проверок учитываются жалобы и заявления заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц музея, участвующих в предоставлении государственных услуг.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления государственных услуг устанавливается Министерством культуры Ростовской области.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты Министерства культуры Ростовской области.

Проверка осуществляется на основании приказа Министра культуры Ростовской области.

По требованию комиссии ответственные исполнители, а также иные должностные лица, совершающие предусмотренные Регламентом действия, дают устные или письменные объяснения, предоставляют документы и материалы, связанные с конкретными письменными запросами заявителей.

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

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

Должностные лица музея, уполномоченные принимать участие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления государственной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц музея закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

### **4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.**

Для осуществления контроля за предоставлением государственной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в музей, Министерство культуры Ростовской области индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления государственной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, требований Регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц музея, нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны объединений граждан и организаций осуществляется в случае представления этими объединениями и организациями интересов своих членов - граждан, являющихся заявителями при предоставлении государственной услуги, путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц музея нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

## **Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и**

**действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц.**

**1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.**

В случае выявления нарушений прав заявителей государственной услуги в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством. Заявитель имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц музея в досудебном (внесудебном) порядке.

При отказе в предоставлении государственной услуги заявитель имеет право обратиться с обращением, жалобой, заявлением к директору музея, в Министерство культуры Ростовской области или обжаловать отказ в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

Действия (бездействия) должностного лица могут быть обжалованы в досудебном порядке. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 дней с момента регистрации такого обращения. По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься, локальные акты, которые не могут противоречить положениям настоящего административного регламента.

**2. Предмет досудебного (внесудебного) порядка обжалования.**

Заявитель имеет право обратиться с жалобой в соответствии с действующим законодательством, в следующих случаях:

- 1) нарушение порядка принятия запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение порядка предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

**3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения.**

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления

правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

#### **4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.**

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в музей. Жалобы на решения, принятые руководителем музея, рассматриваются в Министерстве культуры Ростовской области.

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

#### **5. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).**

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии), если иное не предусмотрено законом.

#### **6. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.**

При отказе в предоставлении государственной услуги заявитель имеет право обратиться с обращением, жалобой, заявлением:

- к директору музея;
- в Министерство культуры Ростовской области.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Минкультуры Ростовской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

#### **7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).**

Жалоба, поступившая в музей или в Министерство культуры Ростовской области, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа музея, должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

#### **8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.**

По результатам рассмотрения жалобы директор музея или Министерство культуры Ростовской области, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

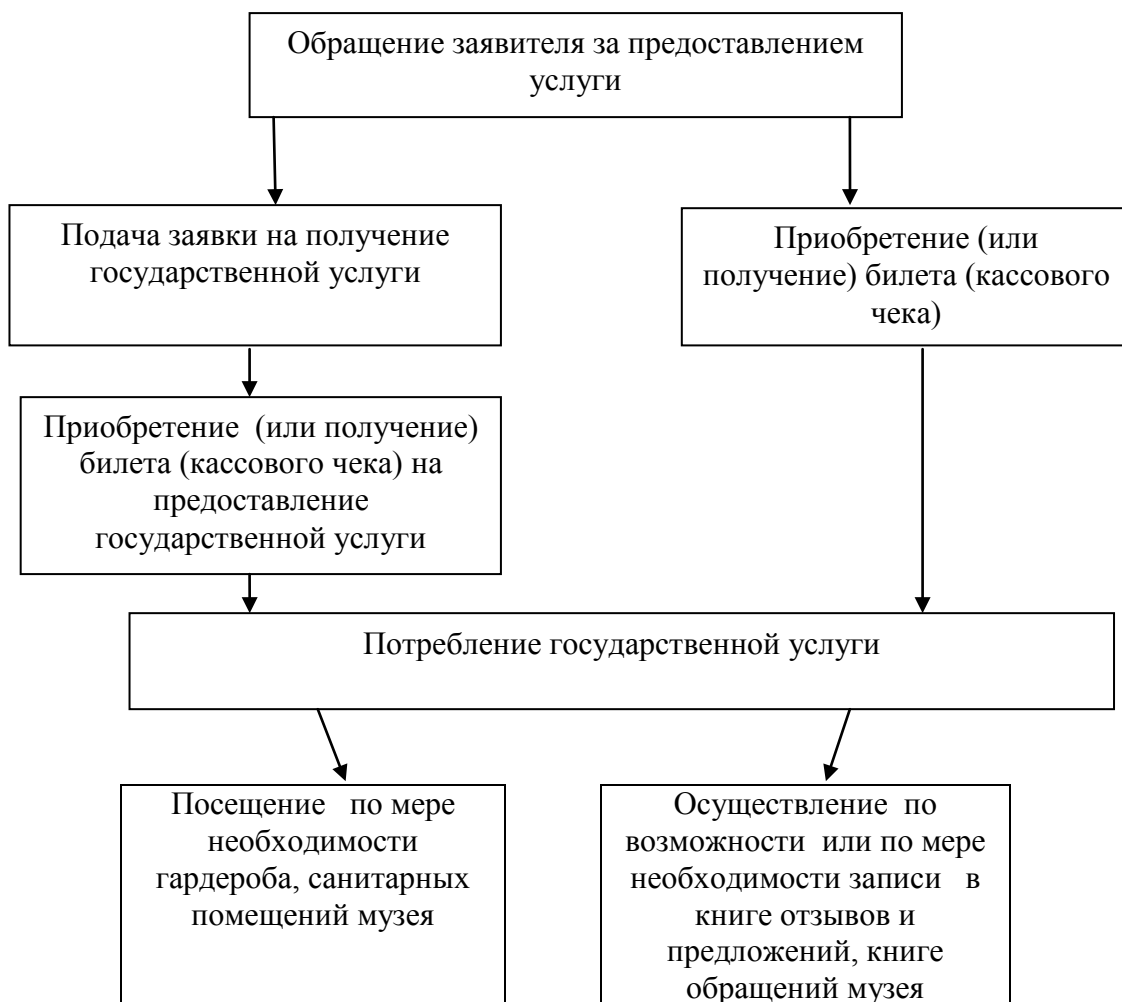
2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1  
к административному регламенту  
предоставления государственной услуги

Блок-схема последовательности действий при предоставлении  
государственной услуги



В предоставлении государственной услуги может быть отказано в следующих случаях:

- отсутствие у потребителя билета (кассового чека), установленного образца, дающего право на получение государственной услуги;
- отсутствие предварительной заявки потребителя на предоставление государственной услуги;
- обращение за получением государственной услуги вне режима работы Музея;
- нарушение Инструкции Музея о пропускном режиме.

Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления государственной услуги

Перечень  
специалистов, осуществляющих экскурсионное и лекционное обслуживание,  
информационно-справочное обслуживание заявителя государственной услуги

№ п/п	Наименование должности	Образование	Структурное подразделение
1	Заместитель директора по научной работе	Высшее профессиональное	Административно-управленческий аппарат
2	Главный хранитель фондов	Высшее профессиональное	Отдел комплектования, хранения и изучения музейного фонда
3	Заведующий сектором учета	Высшее профессиональное	Сектор учета музейных фондов
4	Старший научный сотрудник	Высшее профессиональное	Отдел комплектования, хранения и изучения музейного фонда
5	Научный сотрудник	Высшее профессиональное	
6	Научный сотрудник	Высшее профессиональное	
7	Младший научный сотрудник	Высшее профессиональное	
8	Ведущий хранитель музейных предметов	Высшее профессиональное	
9	Зав. сектором сохранения объектов культурного наследия	Высшее профессиональное	Сектор сохранения объектов культурного наследия
10	Заведующий отделом представления музейного фонда, городища Танаис и его округа	Высшее профессиональное	Отдел представления музейного фонда, городища Танаис и его округа
11	Ведущий методист по научно-просветительской деятельности	Высшее профессиональное	
12	Ведущий методист по музейно-образовательной деятельности	Высшее профессиональное	
13	Специалист по экспозиционно-выставочной деятельности	Высшее профессиональное	
14	Младший научный сотрудник	Высшее профессиональное	
15	Художник	Средне-специальное	
16	Экскурсовод	Средне-специальное	

Директор ГБУК РО «Археологический  
музей-заповедник «Танаис»



В.И.Перевозчиков