

Приложение № 3
УТВЕРЖДЕН
приказом департамента культуры
Ямало-Ненецкого автономного округа
от «11» декабря 2018 года № 432

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Государственного бюджетного учреждения культуры Ямало-Ненецкого автономного
округа «Окружной Дом ремёсел» по предоставлению государственной услуги
«Осуществление экскурсионного обслуживания (работа)».

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Осуществление экскурсионного обслуживания (работа)» (далее – Административный регламент, государственная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для получения государственной услуги.

1.2. Административный регламент определяет сроки, условия исполнения и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению государственной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителем на предоставление государственной услуги являются физические и юридические лица, имеющие намерение получить доступ к государственной услуге (далее – заявители).

3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги (работы).

3.1. Информацию о государственной услуге (работе), процедуре ее предоставления можно получить в Государственном бюджетном учреждении культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремёсел» (далее - ГБУК ЯНАО «ОДР», Учреждение), расположенном по адресу: 629008, ЯНАО, г. Салехард, ул. Чубынина, 24, телефоны для справок: факс 8 (34922)3-85-11, электронная почта: yamal-craft@dk.yanao.ru, официальный сайт odr.yanao.ru.

Государственная услуга предоставляется:

- на базе филиала государственного бюджетного учреждения культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремёсел» «Природно-этнографический комплекс в п. Горноknязевск» (далее - Филиал), по адресу 629635, Приуральский район, п. Горноknязевск, ул. Северная, д. 2, тел. для справок 8(34993) 2-13-76; электронная почта – etno89@mail.ru, официальный сайт Филиала www.etnoyamal.ru;

- на базе «Комплекса городской Усадьбы» Учреждения (далее - Усадьба) по адресу 629008, г. Салехард, ул. Ламбиных, д. 1, тел. для справок: 8 (34922) 4-04-77, электронная почта – yamal-craft@dk.yanao.ru, официальный сайт Учреждения www.odr.yanao.ru.

График приёма посетителей

- в Филиале Учреждения, расположенном по адресу: Приуральский район, п. Горноknязевск, ул. Северная, д. 2:
вторник – воскресенье – с 10:00 до 18:00;

понедельник – выходной день.

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

- в Усадьбе, структурном подразделении Учреждения, расположенном по адресу: г. Салехард, ул. Ламбиных, д. 1:

вторник – воскресенье – с 10:00 до 18:00;

понедельник – выходной день.

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

3.2. Информация по вопросам предоставления, в том числе о ходе предоставления государственной услуги, предоставляется непосредственно специалистами в здании Учреждения, его филиале и структурном подразделении, которая сообщается посредством:

- 1) телефонной связи;
- 2) информационных стендов, размещаемых в зданиях Учреждения;
- 3) посредством размещения на официальных Интернет - сайтах.

3.3. Для получения информации о государственной услуге, процедуре её предоставления, ходе предоставления государственной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам Учреждения и, непосредственно участвующим в предоставлении государственной услуги;
- в письменной форме лично или почтой в адрес Учреждения;
- в письменной форме по адресу электронной почты Учреждения и его Филиала.

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

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

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию. Информация, предоставляемая гражданам о государственной услуге (работе), является открытой и общедоступной.

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

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

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

Специалисты структурного подразделения и Филиала Учреждения, участвующие в предоставлении государственной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

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

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

II. Стандарт предоставления государственной услуги

4. Наименование государственной услуги: «Осуществление экскурсионного обслуживания».

5. Государственная услуга предоставляется в форме экскурсии.

6. Государственная услуга предоставляется Учреждением платно согласно блок-схеме (Приложение № 1 к настоящему Административному регламенту) и на основании приказа Учреждения №35-О от 15 февраля 2018 г. «Об утверждении прейскуранта цен на платные услуги Учреждения».

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

Результат предоставления государственной услуги.

7. Результатом предоставления государственной услуги является:

- обеспечение доступа посетителей к выставочным экспозициям, инсталляциям и экспонируемым предметам демонстрирующим в рамках экспозиционно-выставочного комплекса.

- отказ в предоставлении государственной услуги.

По заявке заявителя услуга может включать, помимо собственно оплаты за вход в экспозиционные помещения, выставочные территории под открытым небом структурного подразделения и Филиала Учреждения, а также экскурсионное обслуживание.

Сроки предоставления государственной услуги.

8. Государственная услуга предоставляется постоянно в течение года, а именно:

- в рабочее время структурного подразделения и Филиала Учреждения в день обращения заявителем либо в иные, указанные заявителем, сроки.

Длительность экскурсии составляет 1 экскурсионный час (45 мин).

Экскурсионная группа, получающая услуги на базе «Комплекса городской усадьбы», не должна превышать 15 чел.

Экскурсионная группа, получающая услуги на базе «Природно-этнографического комплекса в п. Горнокнязевск», не должна превышать 25 чел.

В случае изменения режима работы Учреждения получатели государственной услуги должны быть публично извещены об изменениях не позднее, чем за 5 дней до вступления в силу таких изменений.

Правовые основания для предоставления государственной услуги.

9. Правовыми основаниями предоставления государственной услуги являются:
- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
 - Закон от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1);
 - Федеральный закон от 25.06.2002 г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
 - Закон РФ от 15.04.1993 г. № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;
 - Федеральный закон от 22.10.2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
 - Федеральный закон от 03.12.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
 - Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
 - Федеральный закон от 05.04.2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
 - Закон ЯНАО от 27.04.2011 г. № 38-ЗАО «О культуре в Ямало-Ненецком автономном округе»;
 - Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
 - Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
 - Устав государственного бюджетного учреждения культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремёсел», утвержденный приказом департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа от 23.01.2018 г. № 17;
 - Приказ государственного учреждения культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремёсел» от 24.01.2018 г. № 12-О «Об утверждении Положения о филиале государственного бюджетного учреждения культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремёсел»;
 - Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ямало-Ненецкого автономного округа.

Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги.

10. Для получения государственной услуги заявитель обращается непосредственно в Учреждение или его структурное подразделение и Филиал. Предоставление документов для получения государственной услуги требуется в следующих случаях:

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

в соответствии с Положением о предоставлении платных услуг государственным бюджетным учреждением культуры Ямало-Ненецкого автономного округа «Окружной Дом ремёсел», предоставление льгот при оказании услуги устанавливается по

предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина (паспорт, свидетельство о рождении) и на основании следующих документов, подтверждающих право на льготу и социальный статус гражданина:

- в размере 100% стоимости услуг (бесплатно)

№ п/п	Наименование льготной категории	Документ, подтверждающий социальный статус гражданина
1.	Инвалиды Великой Отечественной войны	Удостоверение инвалида Великой Отечественной войны
2.	Участники Великой Отечественной войны	Удостоверение участника Великой Отечественной войны
3.	Категория, приравненная к инвалидам и участникам Великой Отечественной войны	Удостоверение ветерана Великой Отечественной войны либо удостоверение о праве на льготу

- в размере 50% стоимости услуг

№ п/п	Наименование льготной категории	Документ, подтверждающий социальный статус гражданина
1.	Дети дошкольного возраста	Свидетельство о рождении
2.	Инвалиды	Справка, подтверждающая факт установления инвалидности
3.	Дети из многодетных семей	Справка с места жительства о составе семьи
4.	Воспитанники интернатов и детских домов	Справка из интерната или детского дома
5.	Приемные родители, опекуны (попечители), принявшие на воспитание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также члены их семей	Акт органа опеки и попечительства о назначении опекуна или попечителя

- в размере 20% стоимости услуг

№ п/п	Наименование льготной категории	Документ, подтверждающий социальный статус гражданина
1.	Учащиеся общеобразовательных организаций	Справка об обучении, выданная общеобразовательной организацией
2.	Военнослужащие, проходящие военную службу по призыву	Военный билет с записью, подтверждающей прохождение военной службы по призыву

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

Льготы не распространяются на услуги, проводимые на материально технической базе Учреждения по договорам со сторонними организациями.

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

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

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, приостановлении или отказа в предоставлении государственной услуги является.

11. Основаниями для приостановления предоставления государственной услуги являются:

- возникновение форс-мажорных обстоятельств, неблагоприятных климатических условий, ремонтных и иных плановых и внеплановых работ, технических проблем препятствующих продолжению предоставления услуги.

- противоправные и общественно опасные деяния заявителя, способные причинить ущерб имуществу Учреждения;

- внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;

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

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

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

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

О принятом решении в приостановлении предоставления государственной услуги сообщается заявителю устно в момент предоставления государственной услуги до устранения причин, послуживших основанием для приостановления государственной услуги.

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

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

- обеспечение безопасности посетителей и их комфортного пребывания в Учреждении.

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

13. Государственная услуга предоставляется на платной основе в соответствии с Приказом Учреждения от 15.02.2018 г. № 35-О «Об утверждении прейскуранта цен на платные услуги Учреждения».

13.1. Право на получение государственной услуги на основе льготы имеют категории граждан указанные в пункте 10.1. настоящего Административного регламента при предъявлении соответствующих документов.

13.2. Размер платы за государственную услугу устанавливается Учреждением, исходя из калькуляции цены оплаты за вход на экспонируемую территорию/помещение, включающей прямые расходы Учреждения по предоставлению государственной услуги (с учетом возможного оказания услуги с предоставлением экскурсионного обслуживания/дополнительных услуг по прейскуранту цен Учреждения по заявке потребителя).

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

14. Срок ожидания в очереди за получением государственной услуги (за исключением категории заявителей, указанной в пункте 10.2. настоящего Административного регламента) составляет 5 (пять) минут.

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

Требования к помещениям предоставления государственной услуги.

15. Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, нормам охраны труда, соответствовать Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ-13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 11 ноября 1994 года № 736.

Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям так же, как и места для непосредственного предоставления услуги.

- места для ожидания в очереди оборудуются кресельными секциями;
- места для ожидания находятся в холле помещения;
- в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды.

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

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

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

- условия для беспрепятственного доступа к зданию и предоставляемой в нем государственной услуге (оборудуются пандусами, специальным ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и др.);
- возможность самостоятельно или с помощью специалистов учреждения передвижения по территории, на которой расположено здание и выставочная экспозиция;

Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на территорию, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью специалистов Учреждения;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и

самостоятельного передвижения, и оказание им помощи при пользовании услугой;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию/экспонируемой территории и предоставляемой в нем государственной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, доступ сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- доступ в территорию/здание собаки-поводыря при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

- оказание специалистами, предоставляющих государственную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги и использованию помещений/территорий наравне с другими лицами.

2) требования к прилегающей территории:

- оборудуются места для парковки автотранспортных средств;

- на стоянке должно быть не менее 10% мест (но не менее одного места) для парковки специальных транспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства;

- здание оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение;

- вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование Учреждения;

- место нахождения;

- режим работы;

- структурное подразделение обеспечивает инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников допуск в здание собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

- Учреждение размещается в специально предназначенных зданиях и помещениях, соответствующих требованиям к обеспечению безопасности труда и обслуживания получателей государственной услуги (работы). Здания снабжаются вывеской с наименованием, адресом и режимом работы.

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

3) требования к местам для ожидания/приема заявителей:

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

- места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении.

4) требования к местам для информирования заявителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

- оборудуются стульями и столами/ресепшен для возможности оформления документов;

- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

- площадь помещений, занимаемых Учреждением, обеспечивает размещение работников и получателей государственной услуги и предоставление им государственной услуги (работы) в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПин 2.4.4.1251-03), правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации.

- помещения снабжаются первичными средствами пожаротушения, пожарно-охранной сигнализацией, автоматической системой оповещения получателей государственной услуги (работы) о ЧС; вывесками «вход», «выход», схемой размещения средств пожаротушения, планами эвакуации. В помещениях на видном месте располагаются указатели мест общего пользования.

- Учреждение оснащается специальным оборудованием и техническими средствами, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой государственной услуги (работы).

Все оборудование, приборы и аппаратура должны иметь технические паспорта, сертификаты, содержаться в технически исправном состоянии с целью обеспечения их безопасного функционирования и использоваться строго по назначению.

- Рабочие места персонала Учреждения должны быть аттестованы, оборудованы персональным компьютером, телефоном и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение государственной услуги в полном объеме (выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для предоставления государственной услуги).

- Места для информирования заявителей должны быть оборудованы визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде, а также оборудованы стульями и столами для возможности оформления документов. Информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

5) требования к посещению объекта/местам для предоставления услуги:

- экскурсионное обслуживание проводится на открытых специализированных или неспециализированных площадках Учреждения, а также в помещениях Учреждения;

- организации, предоставляющие во время проведения мероприятия услуги пунктов питания (на территории проведения мероприятия), должны иметь разрешение на право торговли/осуществления услуг питания;

- оборудование системами безопасности (видеонаблюдение, сигнализация, противопожарная система), световым и выставочным оборудованием, системой вентиляции и системой отопления, иным необходимым оборудованием и оргтехникой;

- наличие оформленных экспозиций, навигационных указателей и информационных табличек с указанием названия, краткого содержания экспозиции.

Показатели доступности и качества государственной услуги.

16. Показателями оценки доступности и качества государственной услуги являются:

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
1.	Транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги	да/нет	да
2.	Удобный режим работы Учреждения, установленный с учетом потребностей потребителей	да/нет	да
3.	Соблюдение срока предоставления государственной услуги	да/нет	да

4.	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	не менее 95
5.	Размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на официальном Интернет-сайте исполнителя государственной услуги (в случае отсутствия на Официальном Интернет-сайте исполнительных органов государственной власти автономного округа)	да/нет	да
6.	Отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления государственной услуги	да/нет	да
7.	Возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий	да/нет	да
8.	Обеспечение возможности направления запроса по электронной почте	да/нет	да
9.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга	да/нет	да

Показатели оценки качества услуги

17. Показателями оценки качества государственной услуги являются:

№ п/п	Показатели	Единица измерения
1.	Оцените открытость и доступность информации об организации, которую Вы посещаете	
1.1.	Информирование о новых мероприятиях учреждения культуры:	Достаточная
		Неполная
		Отсутствует
2.	Оцените комфортность условий и доступность получения услуг учреждения:	
2.1.	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры во время проведения мероприятий:	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
2.2.	Санитарное состояние мест общего пользования учреждения культуры (туалетных комнат, гардероба, места для сидений, чистота помещений):	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
2.3.	Художественно-эстетический уровень оформления помещений учреждения культуры (вестибюль, выставочные и концертные залы):	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
2.4.	Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни в учреждении культуры:	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
2.5.	Стоимость услуг в учреждении культуры (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги):	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо

2.6.	Обеспечение безопасности в учреждении культуры (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее):	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
3.	Время ожидания предоставления услуги:	
3.1.	Транспортная и пешая доступность учреждения культуры:	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
3.2.	Удобство графика работы учреждения культуры	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
3.3.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов в учреждении	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
4.	Оцените культуру обслуживания и компетентность работников организации культуры:	
4.1.	Доброжелательность и вежливость работников организации	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
4.2.	Компетентность работников организации	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
5.	Оцените качество предоставляемой услуги организации:	
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
5.2.	Разнообразие предоставляемых услуг	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
5.3.	Материально-техническое обеспечение учреждения культуры	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо
5.4.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	Хорошо
		Удовлетворительно
		Плохо

Иные требования к предоставлению государственной услуги

18. Учреждение, оказывающее государственную услугу, должно по требованию заявителей предоставить книгу жалоб, отзывов и предложений.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

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

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

- 1) прием обращения заявителя на получение услуги;
- 2) оплата входного билета;
- 3) экскурсионное обслуживание при условии запроса посетителя на предоставление услуги с экскурсионным обслуживанием;

4) консультирование заявителя по вопросам, связанным с получением услуги (навигация по экспозиционным помещениям/территории, правила поведения в экспозиционных помещениях/территориях и др.).

Прием обращений заявителя

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

Специалист Учреждения, непосредственно участвующий в предоставлении государственной услуги (менеджер/экскурсовод структурного подразделения/филиала):

1) устанавливает наличие полномочий Учреждения по предоставлению запрошенной услуги;

2) проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, установленных пунктом 11 настоящего Административного регламента;

3) проверяет наличие оснований для предоставления льготы и размер предоставления льготы, установленных в пункте 10 настоящего Административного регламента, у заявителя.

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

Продолжительность административной процедуры не более 3 (трех) минут.

Оплата входного билета.

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

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

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

- выдает заявителю документ/кассовый чек, подтверждающий право на получение услуги (билет);

- приглашает специалиста оказывающего услуги гида/экскурсовода для проведения экскурсии (при условии запроса посетителя на предоставление услуги с экскурсионным обслуживанием);

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

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

Пропуск в экспозиционные помещения/территории.

23. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение заявителем документа, необходимого для получения государственной услуги (билет/кассовый чек).

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

- проверяет наличие билета/кассового чека и перечень предоставляемых услуг;

- осуществляет пропуск заявителя на экспозиционную территорию/помещение.

Результатом административной процедуры является проход заявителя на экспозиционную территорию/помещение Учреждения.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 3 (трех) минут.

Экскурсионное обслуживание.

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

Специалист Учреждения, непосредственно участвующий в предоставлении государственной услуги (экскурсовод/специалист оказывающий услуги экскурсовода):

- проверяет наличие билета/кассового чека, дающего право на экскурсионное обслуживание;

- осуществляет проведение экскурсии согласно экскурсионного маршрута/утвержденной программы экскурсии.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 45 (сорока пяти) минут (в зависимости от формата и тематики экскурсии).

Результатом административной процедуры является ознакомление заявителя с экскурсионным материалом.

Консультирование заявителя по вопросам, связанным с получением государственной услуги.

25. Основанием для исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя к специалисту Учреждения (менеджеру/экскурсоводу).

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

- внимательно выслушать вопрос заявителя;

- в вежливой форме дать максимально полный ответ по интересующим заявителя вопросам (навигация по экспозиционной территории/помещению, правила поведения и др.)

Результатом административной процедуры является получение заявителем исчерпывающей информации по интересующим его вопросам, связанным с экскурсионным обслуживанием.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 10 (десяти) минут.

IV. Формы контроля исполнения административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента

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

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

Департамент культуры Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Учредитель) расположен по адресу: ул. Республики, д. 29, г. Салехард, 629008, телефоны для справок: (34922) 2-58-03, электронная почта: depcul@dk.yanao.ru, официальный Интернет-сайт: www.культураямала.рф

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

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

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

Решение о проведении внеплановой проверки принимает Учредитель или руководитель Учреждения.

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

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

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

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

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

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

30. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц Учреждения, предоставляющего государственную услугу, в досудебном (внесудебном) порядке.

31. Жалоба подается в Учреждение, предоставляющее государственную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

32. Жалоба должна содержать:

а) наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием

(бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

33. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

34. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением, предоставляющим государственную услугу, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

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

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

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

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

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

- по адресу: 629007 г. Салехард, ул. Республики, д. 29;

- по телекоммуникационной системе «Горячая линия»;

- в «Интернет-приемную» на официальный Интернет-сайт департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа по адресу www.культураямала.рф

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

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

39. Заявитель имеет право:

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

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

Приложение
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Осуществление
экскурсионного обслуживания»
государственным бюджетным
учреждением культуры Ямало-
Ненецкого автономного округа
«Окружной Дом ремёсел»

**Блок-схема
последовательности действий при предоставлении государственной услуги
«Осуществление экскурсионного обслуживания» (работа)**



