

Приложение № 1 к приказу
от 16.10.2019 № 486 О/Д.

УТВЕРЖДЕН
приказом ГАУК СО «НГИАМ»
от 16.10.2019 № 486 О/Д
«Об обеспечении предоставления
государственной услуги «Запись
на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии,
проводимые учреждением»

Порядок
информирования заявителей о предоставлении государственной
услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные
экскурсии, проводимые государственным автономным учреждением
культуры Свердловской области «Невьянский государственный
историко - архитектурный музей»
во время личного приема

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок информирования заявителей о предоставлении государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным автономным учреждением культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко - архитектурный музей» (далее – государственная услуга) во время личного приема» определяет сроки и последовательность действий, а также порядок взаимодействия между участниками предоставления государственной услуги.

1.2. Информирование при личном обращении заявителя на предоставление государственной услуги - действия совершаемые ответственными работниками учреждения, выраженные в предоставлении в устной форме информации о видах экскурсионных услуг, краткого описания содержания экскурсионных услуг, времени оказания экскурсионных услуг, стоимости экскурсионных услуг, льготах на экскурсионные услуги, и в случае выражения заявителем желания записи на экскурсию, оформление и подтверждение заявки заявителя на экскурсионные услуги.

1.2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются физические и юридические лица.

1.3. Работники ГАУК СО «НГИАМ» ответственные за информирование заявителей на предоставление государственной услуги:

- начальник экскурсионного отдела;
- организаторы экскурсий;
- заведующий филиалом музея.

1.4. Виды экскурсионных услуг ГАУК СО «НГИАМ».

Экскурсия – посещение выставок и экспозиций ГАУК СО «НГИАМ» в сопровождении экскурсовода, осуществляющего пояснительный рассказ.

Обзорная экскурсия – посещение выставок и экспозиций ГАУК СО «НГИАМ» в сопровождении экскурсовода, осуществляющего пояснительный рассказ, раскрывающий несколько тем (история города, краткая характеристика архитектурных объектов, науки, культуры, образования и т.д.), используя при этом современный и исторический материал. Основывается такая экскурсия на показе многообразия объектов (памятников истории и культуры, зданий и сооружений, природных объектов, мест известных событий).

Тематическая экскурсия – посещение выставок и экспозиций ГАУК СО «НГИАМ» в сопровождении экскурсовода, осуществляющего пояснительный рассказ, посвященный раскрытию одной темы, в основу которой заложено одно или несколько событий, объединенных одной темой.

Интерактивная экскурсия – посещение выставок и экспозиций ГАУК СО «НГИАМ» в форме непосредственного взаимодействия, ведущего (экскурсовода, артистов, аниматоров и т.п.) и посетителей.

Самостоятельный осмотр выставок и экспозиций – посещение выставок и экспозиций ГАУК СО «НГИАМ» без сопровождения экскурсовода.

1.5. Время оказания экскурсионных услуг ГАУК СО «НГИАМ» устанавливается в соответствии с утвержденным графиком работы учреждения.

1.6. Стоимость экскурсионных услуг – цена входного билета на экскурсию, установленная прејскурантом, утвержденным приказом генерального директора.

1.7. Перечень льготных категории лиц, имеющих право бесплатного посещения ГАУК СО «НГИАМ», устанавливается приказом генерального директора в соответствии с перечнем государственных услуг, бесплатно оказываемых учреждением отдельным категориям лиц.

2. Стандарт информирования при личном обращении заявителя на предоставление государственной услуги

2.1. Описание результата предоставления государственной услуги.

Результатом предоставления государственной услуги является:

- информирование заинтересованных лиц о времени и месте проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий учреждения;
- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

2.2. Срок предоставления государственной услуги:

- при обращении по телефону информирование заявителя о результатах предоставления государственной услуги осуществляется в день обращения;
- при личном обращении заявителя в учреждение информирование о результатах предоставления государственной услуги осуществляется в момент обращения.

2.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящими порядком;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица учреждения, специалиста учреждения, а также членов их семей,

Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.4. Порядок, размер платы, взимаемой за предоставление государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется без взимания платы.

2.5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.6. Регистрация обращений

Обращения (запросы), поступающие в устной форме при личном обращении заявителя и по телефону, не регистрируются.

2.7. Основными показателями доступности и качества государственной услуги являются:

- продолжительность взаимодействия заявителя со специалистами учреждения при предоставлении государственной услуги в устной форме не более 15 (пятнадцати) минут;
- удовлетворенность порядком информирования о государственной услуге, условиями ожидания приема при личном обращении, вниманием специалистов учреждения;
- отсутствие нарушений сроков рассмотрения обращений (запросов) заявителей.

2.8. Взаимодействие заявителя со специалистом учреждения при получении государственной услуги.

- при получении государственной услуги посредством личного обращения заявителя в учреждение количество взаимодействий заявителя со специалистом учреждения составляет не менее 1 раза.
- при получении государственной услуги по телефону количество взаимодействий заявителя со специалистом учреждения составляет не менее 1 раза.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения действий ответственными работниками учреждения, требования к порядку их выполнения.

3.1. Перечень действий по предоставлению государственной услуги.

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие действия:

- 1) формирование обращения (запроса) получателя государственной услуги лично, по телефону;
- 2) прием обращения (запроса) получателя государственной услуги лично, по телефону;

3) рассмотрение обращения (запроса) получателя государственной услуги и принятие решения о предоставлении государственной услуги;

4) информирование заявителя о результатах предоставления государственной услуги.

3.2. Последовательность действий по предоставлению государственной услуги.

3.2.1. Действие «Формирование обращения (запроса) получателя государственной услуги лично, по телефону».

Заявитель формирует обращение (запрос) получателя государственной услуги:

в устной форме при личном обращении в учреждение;

в устной форме по телефону.

Формирование устного запроса при личном обращении заявителя в учреждения осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения по адресам:

- Свердловская область, город Невьянск, сквер Демидовых, 3а,

- Свердловская область, город Нижняя Тура, ул. Советская, д.2.

Формирование устного запроса по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения по телефонам:

- г.Невьянск - 8 34356 4 45 09, +7 906 811 67 64, +7 906 810 90 61,

- г.Нижняя Тура – 8 34342 2 57 81.

Результатом выполнения действия является направление заявителем обращения (запроса) по предоставлению государственной услуги в устной форме.

3.2.2. Действие «Прием обращения (запроса) получателя государственной услуги лично, по телефону».

Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление в учреждение устного при личном обращении заявителя, по телефону обращения (запроса) заявителя о предоставлении государственной услуги.

Учреждение обеспечивает прием обращения (запроса) получателя государственной услуги.

Обращения (запросы), поступающие в устной форме при личном обращении заявителя и по телефону, не регистрируются.

Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Результатом выполнения действия является прием обращения (запроса) о предоставлении государственной услуги.

3.2.3. Действие «Рассмотрение обращения (запроса) получателя государственной услуги и принятие решения о предоставлении государственной услуги».

При обращении заявителя в устной форме (при личном обращении, по телефону) специалист учреждения в вежливой (корректной) форме информирует заявителя по интересующим его вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени и отчестве специалиста учреждения, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 (десять) минут.

При личном обращении заявителя в устной форме специалист учреждения, ответственный за предоставление государственной услуги, обязан относиться к заявителю вежливо, корректно и внимательно. Информация предоставляется в устной форме. Время при личном обращении заявителя в устной форме не может превышать 15 (пятнадцать) минут.

При обращении в учреждение в устной форме (при личном обращении, по телефону) и в целях организации записи на экскурсию заявитель должен озвучить следующую информацию:

- 1) вид необходимой экскурсии (обзорная, тематическая, интерактивная);
- 2) наименование экспозиции (выставки), по которой необходимо проведение экскурсии;
- 3) планируемая дата и время проведения экскурсии (при необходимости);
- 4) планируемое количество слушателей экскурсии;
- 5) контактную информацию.

Лицами, ответственными за рассмотрение обращения (запроса) получателя государственной услуги в учреждении при личном обращении заявителя в устной форме или по телефону являются:

- начальник экскурсионного отдела;
- организаторы экскурсий;
- заведующий филиалом музея.

Результатом рассмотрения обращения (запроса) получателя государственной услуги является принятие решения о предоставлении государственной услуги.

3.2.4. Действие «Информирование заявителя о результатах предоставления государственной услуги».

В случае если обращение заявителя соответствует условиям и требованиям по предоставлению государственной услуги, специалист учреждения, ответственный за предоставление государственной услуги, на основании обращения (запроса), поступившего в учреждение, вносит соответствующую запись в **Журнал регистрации записи на экскурсии**

(Приложение 1) с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее при его наличии) физического лица, контактного телефона либо электронной почты, наименования экскурсии, количества слушателей экскурсии, желаемого времени ее проведения, дополнительной информации (при наличии).

После внесения записи в Журнал регистрации записи на экскурсии специалист учреждения информирует заявителя о записи на экскурсию, времени и месте ее проведения:

1) при поступлении в учреждение устного обращения (запроса) при личном обращении заявителя информация о результатах предоставления государственной услуги озвучивается заявителю в момент обращения;

2) при поступлении в учреждение устного обращения (запроса) по телефону информация о результатах предоставления государственной услуги озвучивается заявителю по телефону.

В случае если проведение экскурсии (на которую подан запрос) в заранее забронированную дату и время не представляется возможным, специалист учреждения должен известить об этом заявителя, предложив другую дату и время проведения экскурсии.

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

В случае невозможности предоставления государственной услуги в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, специалист учреждения информирует об этом заявителя (по телефону или лично), предлагают уточнить и дополнить обращение.

В случае если обращение (запрос) не соответствует условиям и требованиям по предоставлению государственной услуги, специалист учреждения информирует заявителя (по телефону или лично) об отказе в предоставлении государственной услуги.

Лицами, ответственными за получение заявителем результата предоставления государственной услуги, являются:

- начальник экскурсионного отдела;
- организаторы экскурсий;
- заведующий филиалом музея.

Результатом предоставления государственной услуги является:
информирование заявителя о времени и месте проведения экскурсии;
осуществление записи на экскурсию, проводимую учреждением.

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги.

4.1. Внутренний контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется руководителем учреждения.

4.2. Внешний контроль за выполнением за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Министерства, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов, ответственных за предоставление государственной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц

5.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном (внесудебном) порядке действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба).

5.2. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

5.3. Жалобы на действия (бездействие) и решения специалистов учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, могут быть направлены руководителю учреждения, предоставляющего государственную услугу.

5.4. Учреждение обеспечивает информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, его должностных лиц и специалистов, в том числе по телефону при личном приеме.

6. Ответственность

Лица, ответственные за надлежащее выполнение настоящего порядка, несут дисциплинарную ответственность в соответствии с действующим трудовым законодательством за невыполнение или ненадлежащее выполнение требований настоящего порядка.