

Приказ департамента культуры Ярославской области
от 29 июня 2012 г. N 30

"Об утверждении Порядка предоставления в электронном виде услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии"

В соответствии с **постановлением** Правительства области от 15.08.2011 N 599-п "Об утверждении Перечня услуг, оказываемых в Ярославской области государственными и муниципальными учреждениями и иными организациями и предоставляемых в электронной форме" департамент культуры Ярославской области приказывает:

1. Утвердить прилагаемый **Порядок** предоставления в электронном виде услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" (далее - Порядок).

2. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований области использовать Порядок при подготовке правовых актов, регламентирующих предоставление услуги, указанной в **пункте 1** приказа, в электронном виде.

3. Контроль за исполнением приказа возложить на исполняющего обязанности заместителя директора департамента Серову Ю.И.

4. Приказ вступает в силу через 10 дней с момента **официального опубликования**.

Директор департамента

Л.Ю. Сорокина

**Порядок
предоставления в электронном виде услуги "Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии"**

**(Утв. приказом департамента культуры Ярославской области
от 29 июня 2012 г. N 30)**

1. Общие положения

1.1. Порядок предоставления в электронном виде услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий, а также порядок взаимодействия между участниками процесса предоставления в электронном виде услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" (далее - услуга).

1.2. Услуги предоставляют:

- государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Ярославский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник";

- государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Ярославский художественный музей";

- государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Государственный литературно-мемориальный музей-заповедник Н.А. Некрасова "Карабиха";

- государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Угличский государственный историко-архитектурный и художественный музей";

- государственное учреждение культуры Ярославской области "Рыбинский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник";

- государственное учреждение культуры Ярославской области

"Переславль-Залесский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник" (далее - музей).

1.3. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- **Законом** Российской Федерации от 9 октября 1992 года N 3612-I "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (Российская газета, 17.11.92, N 248);

- **Федеральным законом** от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Российская газета, 30.07.2010, N 168);

- **Федеральным законом** от 26 мая 1996 года N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

- **распоряжением** Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 N 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" (Российская газета, 29.04.2011, N 93);

- **постановлением** Правительства области от 01.04.2008 N 78 "О департаменте культуры Ярославской области" (Губернские вести, 09.04.2008, N 26);

- **постановлением** Правительства области от 15.08.2011 N 599-п "Об утверждении Перечня услуг, оказываемых в Ярославской области государственными и муниципальными учреждениями и иными организациями и предоставляемых в электронной форме";

- настоящим Порядком.

1.4. Услуга предоставляется любому физическому или юридическому лицу (далее - заявитель).

1.5. Для получения услуги заявителю не требуется представлять заявление и иные документы.

1.6. Конечным результатом предоставления услуги является запись на экскурсию или отказ в записи на экскурсию с указанием причин.

1.7. Услуга оказывается заявителю в режиме удаленного доступа при наличии технического устройства, оснащенного выходом в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" (далее - Интернет).

1.8 . Услуга оказывается в режиме реального времени. Заявитель обращается через Интернет на сайты музеев, указанные в **приложении 1** к Порядку.

1.9. Услуга предоставляется бесплатно.

1.10. Основания для приостановления предоставления услуги либо отказа в предоставлении услуги отсутствуют. Невозможность получения услуги может быть связана с техническими сбоями в Интернете, не зависящими от поставщика услуги.

1.11. Информирование о порядке и процедуре предоставления услуги осуществляется:

на сайтах музеев и посредством справочных телефонов музеев, предоставляющих услугу, указанных в **приложении 1** к Порядку;

непосредственно в помещениях музеев, оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами музеев, ответственными за предоставление услуги;

посредством личного обращения граждан или уполномоченных представителей организаций;

в рекламной продукции на бумажных носителях (афиши, буклеты и листовки);

на Портале государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru>).

2. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур информационно-телекоммуникационного взаимодействия, требования к порядку их выполнения в электронном виде

2.1. Предоставление услуги состоит из следующих процедур:

- обращение заявителя на сайт музея;
- копирование бланка заявки, заполнение и отправка заявки в музей;
- запись на экскурсию или отказ в записи на экскурсию с указанием причин.

Последовательность действий при выполнении указанных процедур отражена в таблице "Последовательность исполнения операций предоставления в электронном виде услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" (**приложение 2** к Порядку).

2.2.1. Обращение заявителя на сайт музея.

Основанием для начала процедуры, является обращение заявителя через Интернет на сайты музеев, указанные в **приложении 1** к Порядку.

Заявитель знакомится с перечнем экскурсий, прейскурантом музея и режимом работы музея.

2.2.2. Копирование бланка заявки, заполнение и отправка заявки в музей.

Основанием для начала процедуры является обращение заявителя через Интернет на Портал государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru>).

Заявитель самостоятельно копирует форму заявки на экскурсию, Заполняет заявку в электронном или рукописном виде и направляет в музей следующими способами:

- самостоятельно доставляет в музей по адресам указанным в **Приложении 1** к порядку;
- направляет по электронным адресам указанным в **Приложении 1** к настоящему порядку.

2.2.3. Запись на экскурсию или отказ в записи на экскурсию с указанием причин.

Основанием для начала процедуры является поступление заявки в музей.

Сотрудник музея, ответственный за прием заявок, рассматривает заявку на экскурсию

При положительном результате заявитель получает подтверждение о записи на экскурсию по телефону или на электронный адрес, указанный в заявке.

Отрицательный результат может быть получен при некорректном заполнении полей заявки или в связи с техническими сбоями в Интернете, не зависящими от поставщика услуги, по причине загруженности экспозиционных залов, отсутствия сотрудников, не занятых на экскурсиях во время выбранное заявителем.

При отрицательном результате заявитель получает извещение о невозможности записи на экскурсию по телефону или на электронный адрес, указанный в заявке с указанием причин отказа.

При отрицательном результате поиска заявителю будет предложено выбрать другое время для экскурсии.

3. Формы контроля за исполнением Порядка

3.1. Текущий контроль за исполнением Порядка осуществляет директор департамента культуры Ярославской области (далее - департамент).

3.2. Текущий контроль за организацией предоставления услуги осуществляет специалист отдела культуры и искусства департамента, курирующий состояние музейного дела.

3.3. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляют директора музеев.

3.4. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок по факту жалоб заявителей на решения, действия (бездействие) должностных лиц музея и включает в себя выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей на решения, действия (бездействие) должностных лиц музея.

3.5. Заявитель имеет право обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке лично или направить обращение в письменной форме.

3.6. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес департамента с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения нормативных правовых актов Российской Федерации и Ярославской области, положений Порядка, устанавливающих требования к предоставлению услуги, полноты и качества предоставления услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении услуги.

3.7. В случае выявления при проведении проверки факта ненадлежащего предоставления услуги музеем лицо, уполномоченное на проведение проверки, готовит и выдает рекомендации субъекту проверки об устранении выявленных нарушений с указанием срока устранения нарушений.

**Приложение 1
к Порядку**

**Информация
об учреждениях, предоставляющих в электронном виде услугу "Запись на
обзорные, тематические и интерактивные экскурсии"**

Название учреждения	Адрес учреждения	Адрес сайта учреждения	Адрес электронной почты учреждения	Телефоны для справок
1	2	3	4	5
ГАУК ЯО "Ярославский художественный музей"	Волжская наб., д. 23, г. Ярославль, 150000	http://yarartmuseum.ru	yarartmuseum@gmail.com	(4852)304831 (секретарь музея), (4852)303504 (отдел работы со зрителем)
ГАУК ЯО "Ярославский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник"	Богоявленская пл., д. 25, г. Ярославль, 150000	http://www.yarmp.yar.ru	yarmp@yar.ru	(4852)305630 (секретарь музея), (4852)303869
ГАУК ЯО "Государственный литературно-мемориальный музей-заповедник Н.А. Некрасова "Карабиха "	село Карабиха, п/о Красные ткачи, Ярославский район, Ярославская область, 150522	http://www.karabiha.ru	muskar@mail.ru	(4852)43 4181 (секретарь музея), (4852)434316 (отдел маркетинга и массовой работы)
ГАУК ЯО "Угличский государственный историко-архитектурный и художественный музей"	Кремль, г. Углич, Ярославская обл., 152615	http://www.uglmus.ru	uglmus@yareoslavl.ru	(48352) 51757 (секретарь музея) (48352)53678 (отдел по работе с посетителями)
ГУК ЯО "Рыбинский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник"	Волжская наб., д. 2, г. Рыбинск, Ярославская обл., 152901	http://www.rybmuseum.ru	museum@ryb.adm.yar.ru	(4855) 222190 (секретарь музея)
ГУК ЯО	Музейный пер., д. 4, г.	http://museumperesla	adm@peresl.users.	(48535)31910

"Переславль-Залесский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник"	Переславль-Залесский, 152024	vl.ru	botik.ru	(секретарь музея)
---	---------------------------------	-------	----------	-------------------

Список сокращений:

ГУК ЯО - государственное учреждение культуры Ярославской области

ГАУК ЯО - государственное автономное учреждение культуры Ярославской области

**Приложение 2
к Порядку**

**Последовательность
исполнения операций предоставления в электронном виде услуги "запись на
обзорные, тематические и интерактивные экскурсии"**

№ п/п	Операция	Исполнитель	Статус	Комментарий
1.	Обращение заявителя через интернет на сайт музея	заявитель		ознакомление с перечнем экскурсий, прейскурантом музея и режимом работы музея
2.	Копирование бланка заявки, заполнение заявки и отправка заявки в музей	заявитель		лично или по электронной почте
2.	Получение результата:			
	- положительный результат	музей	исполнено	запись на экскурсию, поступление заявителю подтверждения о записи на экскурсию по телефону или адресу электронной почты, указанным в заявке
	- отрицательный результат	заявитель	отказ	отказ записи на экскурсию. Получение заявителем отказа в записи на экскурсию с указанием причин по телефону или адресу электронной почты, указанным в заявке. Заявителю предлагается выбрать другое время для экскурсии.

**Форма заявки
от заявителя при предоставлении услуги "Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии" в электронном виде**

1.	Фамилия	
2.	Имя	
3.	Отчество	
4.	Телефон	
5.	Адрес электронной почты	
6.	Название экскурсии	
7.	Дата экскурсии	
8.	Время экскурсии	
9.	Категория посетителей	
10.	Количество человек в группе	
11.	Наименование учреждения	заполняется при подаче заявки юридическими лицами