



## МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПРИКАЗ

от «02» 08. 2012г.

№ 15

Об утверждении административного регламента  
министерства культуры Самарской области по предоставлению  
государственной услуги «Организация индивидуальных посещений  
выставок и экспозиций»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Самарской области от 27.01.2011 № 16 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Самарской области, разработке и принятии административных регламентов осуществления муниципального контроля органами местного самоуправления в Самарской области» в целях повышения качества предоставляемых государственных услуг в сфере культуры Самарской области ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить административный регламент министерства культуры Самарской области по предоставлению государственной услуги «Организация индивидуальных посещений выставок и экспозиций» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу приказы министерства культуры Самарской области от 30.03.2010 № 4 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги в сфере культуры

Самарской области «Организация индивидуальных посещений выставок», от 30.03.2010 № 5 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги в сфере культуры Самарской области «Организация индивидуальных посещений экспозиций».

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на управление развития реформ министерства культуры Самарской области (Ю.Л. Пицик).

4. Опубликовать настоящий приказ в средствах массовой информации.

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр

О.В.Рыбакова

УТВЕРЖДЕН  
приказом министерства  
культуры Самарской области  
от «02» 08.2012г. №15

**Административный регламент министерства культуры  
Самарской области по предоставлению государственной услуги  
«Организация индивидуальных посещений выставок и экспозиций»**

**1. Общие положения**

**1.1. Общие сведения о государственной услуге**

Административный регламент министерства культуры Самарской области по предоставлению государственной услуги «Организация индивидуальных посещений выставок и экспозиций» (далее соответственно – Регламент, министерство, государственная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для получателей государственной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по обеспечению гарантий прав граждан на участие в культурной жизни посредством обеспечения доступа к музейным ценностям Музейного фонда Российской Федерации, расположенным в областных государственных музеях.

Получателями государственной услуги являются физические и юридические лица (далее – заявители).

**1.2. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги**

Информация о месте нахождения и графике работы, справочные телефоны, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов министерства и государственных бюджетных учреждений культуры,

предоставляющих государственную услугу (далее – учреждения), представлены в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить:

в министерстве;

в государственных бюджетных учреждениях культуры, подведомственных министерству, таких как:

государственное бюджетное учреждение культуры «Самарский областной художественный музей»;

государственное бюджетное учреждение культуры «Самарский областной историко-краеведческий музей им. П.В. Алабина»;

государственное бюджетное учреждение культуры «Самарский зоологический парк»;

путем использования средств телефонной связи;

в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на портале государственных и муниципальных услуг;

через афиши на уличных информационных стендах.

Основными требованиями к предоставлению информации в министерстве и государственных бюджетных учреждениях культуры, подведомственных министерству учреждениях, предоставляющих государственную услугу (далее – учреждения), являются:

актуальность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота;

наглядность форм подачи материала;

удобство и доступность.

Информирование заявителей услуги может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной, письменной и электронной форме.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении заявителей за информацией лично и (или) по телефону.

Устное индивидуальное консультирование заинтересованного лица сотрудником министерства или учреждения происходит при непосредственном присутствии заинтересованного лица в помещении министерства или учреждения в рабочее время, установленное в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не может превышать 30 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица сотрудником министерства или учреждения, осуществляющим индивидуальное консультирование лично (далее - сотрудник), не может превышать 20 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для устного консультирования.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования сотрудник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников. Время ожидания при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителям обратиться письменно либо назначить другое удобное для заявителей время.

Сотрудники, осуществляющие информирование по телефону или лично должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, направления по факсу, а также в разделах «Общественная приемная» официального сайта министерства и учреждений, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Руководители учреждений определяют исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Информация по запросу в разделах «Общественная приемная» официального сайта министерства и учреждений размещается в режиме вопросов-ответов в течение 5 рабочих дней.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ) – радио-, теле-, видеопрограмм, кинохроникальных программ.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, на сайтах учреждений, предоставляющих государственную услугу, а также министерства.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

режим работы учреждения;

номера кабинетов, где осуществляется прием и консультирование заявителей, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование граждан;

адрес официального сайта министерства и учреждений;

номера телефонов, адреса электронной почты сотрудника министерства или учреждения;

перечень документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

порядок предоставления государственной услуги государственным учреждением;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

прейскурант платных (дополнительных) сервисных услуг;

выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления государственной услуги;

о проводимых выставках и экспозициях в рамках предоставляемой государственной услуги, времени проведения, содержании.

## **2. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **2.1. Наименование государственной услуги**

Организация индивидуальных посещений выставок и экспозиций.

### **2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу**

Государственная услуга предоставляется:

в части информирования заявителей о предоставлении государственной услуги, а также контроля за деятельностью учреждений по предоставлению государственной услуги - министерством.

в части организации индивидуальных посещений выставок и экспозиций - государственными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными министерству:

государственным бюджетным учреждением культуры «Самарский областной художественный музей»;

государственным бюджетным учреждением культуры «Самарский областной историко-краеведческий музей им. П.В. Алабина»;

государственным бюджетным учреждением культуры «Самарский зоологический парк».

### **2.3. Результат предоставления государственной услуги**

Результатом предоставления государственной услуги является посещение выставок и экспозиций.

### **2.4. Срок предоставления государственной услуги**

Срок предоставления государственной услуги соответствует сроку действия входного билета, указанного в пункте 2.6 настоящего Регламента.

### **2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги**

Государственная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации («Российская газета», 21.01.2009, № 7);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1 («Российская газета», № 248, 17.11.1992);



Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 27.05.1996, № 22, ст. 2591);

постановление Правительства Российской Федерации от 17.07.1996 № 823 «О порядке государственного учета, пополнения, хранения, приобретения, продажи, пересылки, вывоза за пределы Российской Федерации и ввоза на её территорию зоологических коллекций» (Собрание законодательства Российской Федерации, 29.07.1996, № 31, ст. 3718);

приказ Государственного комитета Российской Федерации по охране окружающей среды от 30.09.1997 № 411 «О Положении о зоологических коллекциях» («Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», № 9, 1998);

Закон Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре в Самарской области» («Волжская коммуна», № 64, 10.04.2002);

Закон Самарской области 15.07.2008 № 92-ГД «О музейном деле и музеях в Самарской области» («Волжская коммуна», № 173 (26216), 18.07.2008);

иные нормативные акты Российской Федерации, Самарской области и настоящий Регламент.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно**

Для получения государственной услуги на платной основе требуется предоставление билета, предоставляемого в кассе учреждения (для юридических лиц и групп физических лиц требуется заявка на предоставление услуги).

Заявители, имеющие право на получение государственной услуги на бесплатной основе или с частичной оплатой, представляют документ,

удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий наличие соответствующей льготы, для получения в кассе учреждения бесплатного или билета по льготной цене.

**2.7. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, организаций и запрашиваются органом, предоставляющим государственную услугу, в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, если заявитель не представил такие документы и информацию самостоятельно**

Предоставление указанных документов и информации для получения государственной услуги не требуется.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

**2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги**

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги могут являться:

непредставление заявителем необходимых документов, перечень которых установлен в пункте 2.6 настоящего Регламента;

представление заявителем ненадлежащим образом оформленных или утративших силу документов;

неоднократные попытки механического воздействия на предметы, представленные на открытом хранении на выставке и экспозиции;

внешние признаки алкогольного или наркотического опьянения, которые проявляются в неадекватном поведении.

**2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемыми) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги**

Предоставление каких-либо услуг, в том числе сведений для предоставления государственной услуги не требуется.

**2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Самарской области**

Государственная услуга предоставляется на платной, частично платной и бесплатной основе.

Значение предельной цены при предоставлении государственной услуги на платной основе, утверждается в рамках государственного задания на её оказание.

Порядок установления предельных цен (тарифов) на оплату государственных услуг утвержден распоряжением министра культуры Самарской области Самарской области от 29.10.2009 № 438-р «О порядке расчета себестоимости услуг и формирования цен (тарифов) на платные услуги, оказываемые государственными учреждениями, подведомственными министерству культуры Самарской области учреждений».

Государственная услуга предоставляется на частично платной либо бесплатной основе категориям граждан, имеющих право льготного получения государственной услуги, в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и Самарской области.

На частично платной основе государственная услуга предоставляется следующим категориям граждан: школьникам, учащимся в средних профессиональных учебных заведениях, пенсионерам.

На бесплатной основе государственная услуга предоставляется следующим категориям граждан: дошкольникам; студентам высших учебных заведений; солдатам срочной службы; инвалидам; ветеранам войны; Героям Советского Союза; Героям Российской Федерации; детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, находящимся в детских домах, школах-интернатах; полным кавалерам ордена Славы.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении заявителя не может превышать 15 минут.

Государственная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы учреждения.

### **2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги**

Регистрация запроса (заявления) заявителя (физического лица) о предоставлении государственной услуги не предусмотрена.

Регистрация заявки юридического лица (группы посетителей) о предоставлении государственной услуги осуществляется в момент их обращения.

### **2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

Государственное учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно быть размещено в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), в котором должны соблюдаться архитектурно-планировочные и строительные нормы, соответствующие его функциональному назначению.

Учреждение должно быть размещено в зданиях и помещениях, доступных для населения. Здание учреждения и прилегающая к нему территория должны иметь специальные приспособления и/или устройства для доступа маломобильных пользователей (пандусы, ориентирующие поручни, подъемные устройства, специальные указатели и т.п.).

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Помещения учреждения должны быть оборудованы системами охранной сигнализации (в т.ч. при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения, телефонной связью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены системой указателей и знаковой навигации.

#### **2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги:**

Показатели доступности и качества государственной услуги:

удовлетворенность заявителей доступностью информации о государственной услуге;

количество посетителей;

доля обоснованных жалоб, по которым принято положительное решение, от общего количества жалоб.

### **2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

Предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется в части обеспечения доступа заинтересованных лиц к сведениям о предоставляемой государственной услуге на Интернет-сайте министерства, на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Самарской области, а также обеспечения возможности заполнения и направления электронной формы заявки на предоставление государственной услуги.

Предоставление государственной услуги на базе многофункционального центра не производится.

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

Последовательность действий при предоставлении государственной услуги состоит из следующих процедур:

предоставление билетов (на платной и бесплатной основе);

индивидуальное посещение выставок и экспозиций.

Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги представлено в виде блок-схемы в Приложении № 3 к настоящему Регламенту.

#### **3.1. Предоставление билетов (на платной и бесплатной основе)**

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в кассу учреждения с целью приобретения билета.

Продажа билетов и бесплатное их предоставление осуществляется в кассе учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Лицом, ответственным за данную административную процедуру, является старший администратор.

Для оказания государственной услуги на платной и бесплатной основе юридическим лицам и группе физических лиц ими подается заявка на предоставление услуги. Заявка на предоставление государственной услуги подается в ходе личного приема, посредством почты, в т.ч. электронной. Форма заявки приведена в Приложении № 2 к настоящему Регламенту.

Заявка принимается должностным лицом, определенным руководителем учреждения.

При приеме заявки на предоставление государственной услуги соответствующее должностное лицо, определенное руководителем учреждения, проверяет правильность его оформления и полноту заполнения.

На основе поданной заявки должностным лицом оформляется запись в «Журнале регистрации» с определением даты и времени предоставления государственной услуги.

Физические лица (при индивидуальном посещении) обращаются в кассу учреждения, предоставляющего государственную услугу, для приобретения билетов.

Результатом данной административной процедуры является предоставление билетов.

Срок выполнения процедуры не может превышать 15 минут.

### **3.2. Индивидуальное посещение выставок и экспозиций**

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в учреждение, предоставляющего государственную услугу, и предъявление приобретенного билета для посещения выставки и экспозиции.

Во время посещения выставки и экспозиции заявитель самостоятельно знакомится с содержанием выставки и экспозиции.

Количество посетителей одновременно находящихся на выставке или экспозиции может быть ограничено в соответствии с размерами площади, на которой размещена выставка и экспозиция.

Результатом данной административной процедуры является посещение выставок и экспозиций.

Лицом, ответственным за данную административную процедуру, является старший администратор.

Срок выполнения процедуры от 30 минут до 2-х часов.

#### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

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

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также лицом его замещающим. Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

Министерство осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период;



анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям; проведения проверок качества оказания государственной услуги.

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

Проверка полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с Графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания государственных услуг в учреждениях, подведомственных министерству, утвержденным министром культуры Самарской области.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя, а также в рамках осуществления контроля за исполнением государственного задания на оказание государственной услуги.

#### **4.3. Ответственность государственных гражданских служащих министерства и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги**

Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность в соответствии с требованиями действующего законодательства.

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

При проведении оценки качества предоставления услуги используются следующие критерии:

полнота предоставления услуги в соответствии с настоящим Регламентом и государственным заданием на оказание государственных услуг физическим и юридическим лицам;

эффективность предоставления услуги оценивается различными методами (в том числе путем проведения опросов) на основании индикаторов качества услуги;

доступность государственной услуги, оказываемой учреждением;

прозрачность и доступность информации о работе учреждения (наличие интернет-адреса, количество публикаций в СМИ, радио-, теле-, видеопрограмм, кинохроникальных программ).

Граждане, их объединения и организации всех форм собственности для осуществления контроля со своей стороны вправе направить в учреждение предложения, рекомендации, замечания по вопросам предоставления государственной услуги, а также предложения по внесению изменений в Регламент и нормативные правовые акты Самарской области, регулирующие предоставление государственной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) министерства и учреждений, а также должностных лиц, государственных служащих**

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

Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий (бездействия) должностных лиц учреждения, предоставляющего государственную услугу, и (или) министерства, в досудебном и судебном порядке.

**5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) должностных лиц учреждения, предоставляющего

государственную услугу, и (или) министерства, а также принимаемые ими решения при предоставлении государственной услуги.

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

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющее государственную услугу, и (или) в министерство, жалобы от заявителя.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта министерства или учреждения, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В жалобе указываются:

наименование министерства, учреждения либо сотрудника министерства или учреждения, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилия, имя, отчество (если имеется), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю – для физического лица;

полное и сокращенное наименование, организационно-правовая форма, юридический адрес и местонахождение и контактные телефоны - для юридического лица;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением или действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие его доводы, либо их копии.

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

#### **5.4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

#### **5.5. Вышестоящие органы государственной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

Письменные обращения заявителей рассматриваются руководителем учреждения, предоставляющего государственную услугу, и (или) министром.

#### **5.6. Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба, поступившая в министерство или учреждение подлежит рассмотрению руководителем учреждения или министром в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа министерства или учреждения 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.

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

По результатам всестороннего и своевременного рассмотрения письменного обращения учреждением, предоставляющего государственную услугу, и (или) министерством принимается решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) должностного лица, что влечёт принятие мер по устранению выявленных нарушений и привлечение виновных должностных лиц к ответственности, либо об отказе в его удовлетворении, о чем заявителю направляется письменный мотивированный ответ (по почте

заказным письмом или передается лично в руки под роспись), содержащий результаты рассмотрения обращения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

Гражданин также может обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц министерства в прокуратуру.

Приложение № 1  
к административному регламенту  
министерства культуры Самарской области по  
предоставлению государственной услуги  
«Организация индивидуальных посещений выставок и экспозиций»

Место нахождения, справочные телефоны и адреса электронной почты министерства и учреждений, предоставляющих государственную услугу:

министерство культуры Самарской области: 443010, г. Самара, ул. Фрунзе, 106; телефон: 8 (846) 332-21-11, 332-23-45; факс: 8 (846) 332-49-44; адрес электронной почты: [mkmp@samregion.ru](mailto:mkmp@samregion.ru); интернет-адрес: [www.mincult.samregion.ru](http://www.mincult.samregion.ru);

государственное бюджетное учреждение культуры «Самарский областной художественный музей»: 443099, г. Самара, ул. Куйбышева, 92. Экскурсионный отдел – 8 (846) 332-33-09, заведующий экскурсионным отделом, заведующий отделом музейной педагогики; адрес электронной почты: [museumgid@mail.ru](mailto:museumgid@mail.ru); интернет-адрес: [www.artmus.ru](http://www.artmus.ru);

государственное бюджетное учреждение культуры «Самарский областной историко-краеведческий музей им. П.В. Алабина»: 443041, г. Самара, ул. Ленинская, 142, информационный центр – 8 (846) 333-64-23; отдел маркетинга – 8 (846) 333-47 – 80; адрес электронной почты: [piar@alabin.ru](mailto:piar@alabin.ru); интернет-адрес: [www.alabin.ru](http://www.alabin.ru); Дом-музей В.И. Ленина, 443041, г. Самара, ул. Ленинская 131-135, информационный центр – 8 (846) 333-64-23; адрес электронной почты: [p@alabin.ru](mailto:p@alabin.ru); интернет-адрес: [www.alabin.ru](http://www.alabin.ru); Дом-музей М.В. Фрунзе, 443010, г. Самара, ул. Фрунзе, 114, информационный центр – 8 (846) 333-64-23; адрес электронной почты: [p@alabin.ru](mailto:p@alabin.ru); интернет-адрес: [www.alabin.ru](http://www.alabin.ru);

государственное бюджетное учреждение «Самарский зоологический парк»: 443114, г. Самара, проспект Кирова, 349: телефон: 8 (846) 959-45-84,

926-11-27, интернет-адрес: [www.samarazoo.ru](http://www.samarazoo.ru), адрес электронной почты: [Prirodnick@yandex.ru](mailto:Prirodnick@yandex.ru).

График работы учреждений:

министерства культуры Самарской области: понедельник – пятница с 9.00 до 18.00 (обеденный перерыв с 12.00 до 13.00); суббота, воскресенье – выходной;

государственного бюджетного учреждения культуры «Самарский областной художественный музей»: ежедневно с 10.00 до 18.00, касса музея с 10.00 до 17.30, выходной день – вторник;

государственного бюджетного учреждения культуры «Самарский областной историко-краеведческий музей им. П.В. Алабина»: с 10.00 до 18.00, кроме понедельника. Музейные кассы работают до 17.00. Санитарный день – вторая среда каждого месяца; Дом музей В.И. Ленина: с 10.00 до 18.00, кроме воскресенья. Музейная касса работает до 17.00. Санитарный день – вторая среда каждого месяца; Дом музей М.В. Фрунзе: с 10.00. до 18.00, кроме воскресенья и понедельника. Музейная касса работает до 17.00. Санитарный день – вторая среда каждого месяца.

государственного бюджетного учреждения культуры «Самарский зоологический парк»: каждый день летом с 10.00 до 20.00, зимой с 10.00 до 17.00.

Приложение № 2  
к административному регламенту  
министерства культуры Самарской области  
по предоставлению государственной услуги  
«Организация индивидуальных посещений выставок и экспозиций»

**Заявка**

на предоставление государственной услуги  
юридическим лицам и групповым посетителям

1. Название экспозиции, дата предоставления государственной услуги

---

---

2. Название юридического лица или группы, полный адрес, контактный телефон

---

---

---

3. Количество заявителей

---

Дата

Подпись



Приложение № 3  
к административному регламенту  
министерства культуры Самарской области  
по предоставлению государственной услуги  
«Организация индивидуальных посещений выставок и экспозиций»

БЛОК-СХЕМА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Организация индивидуальных посещений выставок и экспозиций

обращение заявителя в кассу учреждения с целью приобретения билета



предоставление билета (на платной и бесплатной основе)



обращение заявителя в учреждение и предъявление приобретенного билета



посещение выставки и (или) экспозиции