УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ГБУК НО НГИАМЗ

_____ Ю.В. Филиппов

«11» июля 2024 года

ПОЛОЖЕНИЕ
о предоставлении государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о предоставлении государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – Положение) ГБУК НО НГИАМЗ (далее – Музей), определяет стандарт предоставления государственной услуги, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) при осуществлении полномочий по предоставлению государственной услуги, а также формы контроля за исполнением настоящего Положения и досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействий) Музея, его специалистов и должностных лиц.

1.2. Основные понятия и определения, использованные в настоящем Положении.

Экскурсия – методически продуманный показ группе экскурсантов достопримечательных мест, памятников истории и культуры, экспонатов, в основе которого лежит анализ находящихся перед глазами экскурсантов объектов, а также рассказ о событиях, связанных с ними. Экскурсия происходит под руководством квалифицированного специалиста — экскурсовода.

Тематическая экскурсия – это экскурсия, которая посвящена раскрытию одной темы, в её основу положено одно или несколько событий.

Обзорная экскурсия – это экскурсия, как правило, многотемная, с использованием исторического и современного материала. Она строится на показе различных объектов, события в ней излагаются крупным планом.

Интерактивная экскурсия – это экскурсионная программа, предполагающая активное включение экскурсантов в мероприятие, взаимодействие всех участников между собой в современном музейном пространстве.

Виды интерактивных экскурсий:

- экскурсии с мастер–классом предполагают активное использование музейных предметов или их копий в качестве образцов для повторения, ознакомление с принципами и методами изготовления этих предметов, что позволяет посетителю на практике узнать особенности того или иного художественного промысла, эпохи и т.д.;

- костюмированные экскурсии предполагают полное погружение участников в историческую атмосферу, где они включаются в диалоги с персонажами, которые сопровождают их по всему маршруту;

- игровые экскурсии включают в себя головоломки, загадки, испытания, знакомит участников экскурсии с объектами показа в игровой форме.

1.3. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», подсистеме «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области» системы межведомственного электронного взаимодействия Нижегородской области (далее именуемые совместно – Единый портал).

II. Стандарты предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги - запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые ГБУК НО НГИАМЗ.

2.2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются:

- физические лица;
- юридические лица;
- уполномоченные представители.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является запись на экскурсии, которая осуществляется:

2.3.1. на бумажном носителе посредством личного обращения в структурное подразделение Музея (филиал или отдел) либо посредством почтового отправления с описью вложения, написав заявление по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению, с указанием наименования услуги, времени, даты экскурсии, численности экскурсионной группы и сведений о наличии прав на льготное посещение (при их наличии);

2.3.2. на основании обращения по телефонам, указанным на официальном сайте Музея в сети Интернет для записи на экскурсии, и сообщения в устной форме специалисту информации о заказчике, наименовании услуги, времени, дате экскурсии, численности экскурсионной группы и наличии прав на льготное посещение (при их наличии);

2.3.3. в электронной форме посредством официального сайта Музея в сети Интернет либо посредством электронной почты Музея, заполнив форму заявки, размещенную на официальном сайте Музея в сети Интернет.

2.4. Заявление заполняется от руки или машинописным способом, посредством электронных печатающих устройств с указанием перечня всех прилагаемых к заявлению документов.

2.5. Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.6. Факт получения заявителем результата предоставления государственной услуги при положительном ответе вносится в журнал приема заявок.

2.7. В случае подачи заявления на бумажном носителе, заявление и решение по нему регистрируется в журнале учета заявлений на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии и решений по ним.

2.8. Результат предоставления государственной услуги может быть получен заявителем посредством телефонной связи, электронной почты, лично в Музее.

2.9. Заявитель имеет право внести изменения в содержание заявления не позднее чем за три рабочих дня до наступления даты экскурсии, указанной им при подаче заявления.

2.10. Учет записей на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в Музее децентрализованный и ведется в каждом структурном подразделении Музея (филиале или

отделе), осуществляющем прием посетителей, самостоятельно. Форма журнала приема заявок и журнала учета заявлений на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии и решений по ним определяется в каждом структурном подразделении Музея (филиале или отделе), осуществляющем прием посетителей, самостоятельно.

2.11. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и прилагаемые документы, поступившие в структурное подразделение Музея (филиал или отдел), в том числе в электронном виде через официальный сайт Музея в сети Интернет и электронные почты, осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

В случае представления заявления о предоставлении государственной услуги в электронной форме посредством официального сайта Музея в сети Интернет и электронной почты вне рабочего времени структурного подразделения Музея (филиала или отдела) либо в выходной (нерабочий праздничный день), днем регистрации (поступления) заявления о предоставлении государственной услуги считается первый рабочий день, следующий за днем представления заявителем указанного заявления.

Заявление о предоставлении государственной услуги считается поступившим в Музей со дня его регистрации.

2.12. Если проведение экскурсии в день и час, на которые подана заявка, не представляется возможным по каким-либо причинам, ответственный за прием заявок сотрудник Музея должен известить об этом заявителя по телефону или электронной почте и предложить другую дату и время проведения экскурсии.

2.13. Заявителю необходимо подтвердить свое заявление на экскурсию не позднее чем за 2 дня до начала экскурсии, в противном случае его заявление аннулируется.

2.14. В случае если поданное заявление не соответствует условиям и требованиям по предоставлению государственной услуги, предусмотренным настоящим Положением, ответственный за прием заявок сотрудник Музея готовит заявителю мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

2.15. Перечень оснований для отказа в осуществлении записи на экскурсии:

- несоответствие заявленного требования содержанию государственной услуги;

- заявление составлено не по форме, указанной в приложении № 1 к настоящему Положению;

- текст заявления не поддается прочтению;

- невозможность принятия экскурсионной группы в желаемое время в связи с превышением клиентопотока структурного подразделения Музея (филиала или отдела).

2.16. Решение об отказе в записи на экскурсии оформляется:

2.16.1. в случае подачи заявления - в виде уведомления об отказе по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению на официальном бланке Музея с указанием даты и регистрационного номера, за личной подписью руководителя структурного подразделения Музея (филиала или отдела), ответственного за прием заявлений от заявителей. На руки заявителю выдается один экземпляр решения об отказе, по электронной почте направляется его сканированная копия.

2.16.2. в случае обращения по телефонам - сообщается по указанному заявителем телефону ответственным специалистом Музея.

III. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

3.1. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Место подачи заявления обеспечено бланками заявлений о предоставлении государственной услуги и канцелярскими принадлежностями для их заполнения.

При личном обращении заявителя в структурное подразделение Музея (филиал или отдел) государственная услуга записи на экскурсии оказывается в зоне кассы Музея.

3.2. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски) к месту предоставления государственной услуги им обеспечиваются:

3.2.1. условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга;

3.2.2. возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3.2.3. сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

3.2.4. надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

3.2.6. допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

3.2.7. оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

3.3. В случае невозможности полностью приспособить объекты (здания, помещения) с учетом потребности инвалида, Музей обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления государственной услуги, либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

3.4. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

- получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги;

- информирование заявителей различными способами о ходе предоставления государственной услуги;

- получение информации о результате предоставления государственной услуги;

- возможность подачи заявления о предоставлении государственной услуги и документов непосредственно в структурных подразделениях Музея (филиалах или отделах), через официальный сайт Музея в сети Интернет, по почте, электронной почте.

3.5. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

- своевременное предоставление государственной услуги (отсутствие нарушений сроков предоставления государственной услуги);

- обоснованность отказов заявителям в предоставлении государственной услуги;

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления государственной услуги;

- снижение максимального срока ожидания при подаче документов и получении результата предоставления государственной услуги;

- корректность и компетентность специалиста, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги.

IV. Формы контроля, порядок и периодичность осуществления проверок за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами настоящего Положения и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

4.1. Контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами Музея настоящего Положения, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании приказов генерального директора Музея

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления Музеем государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение жалоб, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) специалистов Музея.

4.4. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы Музея. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.5. Внеплановые проверки проводятся в случае необходимости проверки устранения ранее выявленных нарушений, а также при поступлении в Музей обращений граждан и организаций, связанных с нарушениями при предоставлении государственной услуги.

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Контроль за исполнением настоящего Положения со стороны граждан, является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Музей, а также путем обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения настоящего Положения, в установленном, законодательством Российской Федерации, порядке.

4.8. Информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Музея, его должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, размещается на портале государственных услуг Нижегородской области (далее – Единый портал).

4.9. Заинтересованные лица имеют право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) Музея, его должностных лиц, при предоставлении государственной услуги:

- в форме документа на бумажном носителе - по почте, а также на личном приеме, в порядке, предусмотренном главой 2.1. Федерального закона № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- в форме электронного документа - посредством официального сайта Музея в сети Интернет, Единого портала.

Приложение № 1
к Положению о предоставлении государственной услуги

Генеральному директору ГБУК НО НГИАМЗ
Ю.В. Филиппову

_____

_____

(ФИО заявителя физического лица либо наименование юридического лица)

_____

(телефон, адрес электронной почты)

Заявление

Прошу Вас записать на _____.

(наименование обзорной, тематической, интерактивной экскурсии)

Численность экскурсионной группы _____ человек.

Дата проведения экскурсии "__" _____ 20__ года.

Время проведения экскурсии _____ часов _____ мин.

Конечный результат предоставления муниципальной услуги прошу: вручить (сообщить) при личном обращении, уведомить по телефону, уведомить по электронной почте, направить почтовым отправлением (нужное подчеркнуть).

К заявлению прилагаю:

1. сведения о наличии прав на льготное посещение (при их наличии)
2. доверенность на лицо, имеющее право действовать от имени заявителя (предоставляется оригинал)

_____ _____

Ф.И.О. Подпись

Приложение № 2
к Положению о предоставлении государственной услуги

НИЖЕГОРОДСКИЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК
НМЗ

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
НИЖЕГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИСТОРИКО-АРХИТЕКТУРНЫЙ
МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК
(ГБУК НО НГИАМЗ)

Верхне-Волжская набережная, д. 7, г. Нижний Новгород, 603005
Тел. (831) 282-25-42 Эл. почта: usad_ba@mail.ru
http://www.ngiamz.ru
ОКПО 05254573, ОГРН 1025203049156
ИНН 5260039961, КПП 526001001

_____ № _____

на № _____ от _____

Кому_____
(фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя организации)

Представителю_____
(фамилия, имя, отчество (при наличии)

Контактные данные _____
(адрес, телефон, электронная почта)

УВЕДОМЛЕНИЕ
об отказе в предоставлении государственной услуги

В предоставлении государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» Вам отказано по следующим основаниям:

№ пункта Положения	Наименование основания для отказа в соответствии с Положением	Разъяснение причин отказа в предоставлении услуги

Дополнительно информируем: _____

_____ (указывается информация, необходимая для устранения причин отказа в предоставлении государственной услуги, а также иная дополнительная информация при наличии)

Приложение: _____

_____

(прилагаются документы, представленные заявителем)

_____ (должность) _____ (подпись) _____ (фамилия, имя, отчество или (последнее – при наличии)

Сведения об электронной подписи