



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
РАСПОРЯЖЕНИЕ

окуд 0251221

28.10.2013№ 653

Об утверждении регламента предоставления государственными учреждениями культуры Санкт-Петербурга, подведомственными Комитету по культуре Санкт-Петербурга, услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Санкт-Петербурга

В соответствии с Федеральным законом от 07.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

1. Утвердить регламент предоставления государственными учреждениями культуры Санкт-Петербурга, подведомственными Комитету по культуре Санкт-Петербурга, услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Санкт-Петербурга, согласно приложению.

2. Контроль за выполнением распоряжения возложить на первого заместителя председателя Комитета Илларионова Б.А.

Председатель Комитета

В.Ю.Панкратов

УТВЕРЖДЕН
распоряжением
Комитета по культуре
Санкт-Петербурга
от 28.10.2013 № 653

**Регламент
предоставления государственными учреждениями культуры
Санкт-Петербурга, подведомственными Комитету по культуре
Санкт-Петербурга, услуги по записи на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии, проводимые государственным
учреждением культуры Санкт-Петербурга**

I. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Регламента являются отношения, возникающие между заявителями и государственными учреждениями культуры Санкт-Петербурга, подведомственными Комитету по культуре Санкт-Петербурга (далее – Комитет), в сфере организации записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными учреждениями культуры Санкт-Петербурга (далее – услуга).

1.2. Заявителями, а также лицами, имеющими право выступать от их имени являются: физические лица, юридические лица (далее – заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления услуги.

1.3.1. В предоставлении услуги участвуют государственные учреждения культуры Санкт-Петербурга, подведомственные Комитету, согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту, а также Санкт-Петербургское государственное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) и его подразделения согласно приложению № 2 к настоящему Регламенту.

1.3.2. Информацию о государственных учреждениях культуры Санкт-Петербурга, подведомственных Комитету (далее – учреждение), указанных в пункте 1.3.1 настоящего Регламента, заявители могут получить следующими способами:

путем направления запросов в письменном виде по адресам учреждений, указанным в пункте 1.3.1 настоящего Регламента, в электронном виде по адресам электронной почты указанных учреждений;

по справочным телефонам специалистов учреждений, указанным в пункте 1.3.1 настоящего Регламента;

на официальном сайте Комитета <http://www.spbculture.ru>;

на Портале государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга www.gu.spb.ru (далее – региональный Портал);
в Центре телефонного обслуживания МФЦ (573-90-00);
при обращении к инфоматам (инфокиоскам, инфопунктам),
размещенным в помещениях структурных подразделений МФЦ, указанных
в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги:

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии,
проводимые государственным учреждением культуры Санкт-Петербурга.
Краткое наименование услуги – запись на экскурсии.

2.2. Услуга предоставляется государственными учреждениями
культуры Санкт-Петербурга, подведомственными Комитету, указанными
в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2.3. Результатом предоставления услуги является запись на обзорные,
тематические и интерактивные экскурсии, проводимые учреждением.

При письменном обращении заявителя за предоставлением услуги
результатом предоставления услуги является ответ на письменное
обращение, содержащее информацию о записи заявителя на экскурсию.

При личном обращении за предоставлением услуги результатом
предоставления услуги является запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии, проводимые учреждением.

2.4. Срок предоставления услуги.

Общий срок предоставления услуги составляет не более пяти дней.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно
регулирующих предоставление услуги, с указанием их реквизитов:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации
предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде
Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы
законодательства Российской Федерации о культуре»;

постановление Правительства Российской Федерации от 24.10.2011
№ 861 «О федеральных государственных информационных системах,
обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных
и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

постановление Правительства Санкт-Петербурга от 30.12.2009 № 1593
«О некоторых мерах по повышению качества предоставления
государственных услуг на базе многофункционального центра
предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге»;

постановление Правительства Санкт-Петербурга от 25.05.2004 № 806
«О Комитете по культуре Санкт-Петербурга».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем:

Для получения услуги при письменном обращении заявитель представляет в учреждение заявление в соответствии с образцом согласно приложению № 3 к настоящему Регламенту.

Образец заявления для получения услуги можно получить у должностного лица лично, по факсу, на региональном Портале.

В случае направления заявления в электронном виде через региональный Портал, заявление заполняется в электронном виде согласно представленной на региональном Портале электронной форме.

2.7. Должностным лицам учреждения запрещено требовать от заявителя: представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, законодательством Российской Федерации не установлены.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении услуги.

Основания для приостановления и (или) отказа в предоставлении услуги законодательством Российской Федерации не установлены.

2.10. Порядок, размер и основания платы, взимаемой за предоставление услуги.

Услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления таких услуг.

время ожидания в очереди для консультаций не должно превышать 15 минут;

время ожидания при получении результата услуги не должно превышать 15 минут;

срок ожидания в очереди в МФЦ составляет не более 15 минут; срок получения результата предоставления услуги – не более 15 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, в том числе в электронной форме.

Для получения услуги при письменном обращении заявитель представляет в учреждение заявление по форме согласно приложению № 3 к настоящему Регламенту.

Образец заявления для получения услуги можно получить у должностного лица лично, по факсу, на региональном Портале.

В случае направления заявления в электронном виде через региональный Портал заявление заполняется в электронном виде согласно представленной на региональном Портале электронной форме.

Заявление может быть подано заявителем не позднее чем за пять рабочих дней до проведения экскурсии.

Продолжительность действия по приему и регистрации заявления в учреждении - в течение двух рабочих дней с момента поступления заявления в учреждение.

При получении услуги посредством структурного подразделения МФЦ запрос регистрируется специалистом МФЦ в присутствии заявителя, заявителю выдается расписка из межведомственной автоматизированной информационной системы предоставления в Санкт-Петербурге государственных и муниципальных услуг в электронном виде (далее - МАИС «ЭГУ») с регистрационным номером – не более 40 минут.

Услуга может предоставляться в электронном виде через региональный Портал, в том числе с использованием универсальной электронной карты.

При поступлении запроса в электронном виде посредством регионального Портала – в течение одного рабочего дня.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг.

Указанные помещения должны иметь площади, предусмотренные санитарными нормами и требованиями к рабочим (офисным) помещениям, где оборудованы рабочие места с использованием персональных компьютеров и копировальной техники, и места для приема посетителей, а также должны быть оборудованы стульями и столами, иметь писчие принадлежности (бланки заявлений, авторучки, бумагу) для заполнения заявления о предоставлении услуги и производству вспомогательных записей (памяток, пояснений), стендами, на которых должна быть размещена информация, указанная в пункте 1.3.2 настоящего Регламента.

Помещения МФЦ должны отвечать требованиям, предусмотренным действующим законодательством.

2.14. Показатели доступности и качества услуг.

2.14.1. Количество взаимодействий заявителя с учреждениями -1;

2.14.2. Продолжительность взаимодействий – 15 минут;

2.14.3. Способы предоставления услуги заявителю:

непосредственно при посещении учреждения;

в подразделении МФЦ;

в электронном виде (посредством регионального Портала).

2.14.4. Информирование заявителя о ходе предоставления услуги – не предусмотрено.

2.14.5. Способы информирования заявителя о результатах предоставления услуги – по электронной почте, в письменном виде.

2.14.6. Количество документов, необходимых для предоставления заявителем в целях получения услуги – 1;

2.14.7. Количество документов (информации), которые учреждение запрашивает без участия заявителя – не предусмотрено;

2.14.8. Количество процедур в рамках предоставления услуги, осуществляемых в электронном виде - 1;

2.14.9. Срок предоставления услуги – четыре рабочих дня;

2.14.10. Контроль за предоставлением услуги со стороны граждан, их объединений и организаций – не предусмотрен.

2.14.11. Выдача результата предоставления услуги на базе МФЦ или в электронном виде.

В случае поступления в учреждение заявления о предоставлении услуги через МФЦ информирование заявителя о результате предоставления услуги осуществляется через МФЦ.

В случае поступления в учреждение заявления о предоставлении услуги через региональный Портал, в адрес заявителя направляется информационное письмо о результатах рассмотрения обращения о предоставлении услуги.

В случае наличия у заявителя электронной почты информационное письмо о результатах рассмотрения обращения о предоставлении услуги направляется заявителю по электронной почте.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления услуг в электронной форме:

2.15.1. Прием заявления и выдача результата предоставления услуги могут быть осуществлены на базе МФЦ.

При предоставлении услуги подразделения МФЦ осуществляют:

информирование заявителей о порядке предоставления услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением услуги;

взаимодействие с учреждениями, участвующими в предоставлении услуги;

выдачу заявителям документов по результатам предоставления услуги;

заключение соглашений о взаимодействии с учреждениями, предоставляющими услугу.

В случае подачи заявления в учреждение посредством подразделения МФЦ специалист подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, представленных для получения услуги, выполняет следующие действия:

определяет предмет обращения;

формирует электронное дело, все документы которого связываются единым уникальным идентификационным кодом, позволяющим установить

принадлежность документов конкретному заявителю и виду обращения за услугой;

заверяет электронное дело своей электронной подписью (далее – ЭП);

направляет копию заявления и реестр документов в учреждение, предоставляющее услугу:

в электронном виде (в составе пакетов электронных дел) – в течение одного рабочего дня со дня обращения заявителя в подразделение МФЦ;

на бумажных носителях (в случае необходимости обязательного предоставления оригиналов документов) – в течение одного рабочего дня со дня обращения заявителя в подразделение МФЦ.

По окончании приема документов специалист подразделения МФЦ выдает заявителю расписку в приеме заявления.

Должностное лицо учреждения, ответственное за подготовку ответа по результатам рассмотрения представленного заявителем заявления, направляет ответ в подразделение МФЦ для его последующей передачи заявителю:

в электронном виде – в течение одного рабочего дня со дня принятия решения о предоставлении заявителю услуги;

на бумажном носителе – в срок не более одного рабочего дня со дня принятия решения о предоставлении заявителю услуги.

Специалист подразделения МФЦ, ответственный за выдачу документов, полученных от учреждения по результатам рассмотрения представленного заявителем заявления, не позднее одного рабочего дня со дня их получения от учреждения сообщает заявителю о принятом решении по телефону (с записью даты и времени телефонного звонка), а также о возможности получения документов в подразделении МФЦ, если иное не предусмотрено в разделе II настоящего Регламента.

2.15.2. Особенности предоставления услуги в электронной форме:

Заявитель может получить услугу в электронной форме путем заполнения в электронном виде заявления на региональном Портале.

Для подачи заявления на региональном Портале заявитель выполняет следующие действия:

изучает описание услуги в соответствующем разделе регионального Портала;

знакомится с «Условиями и порядком предоставления электронной услуги», «Инструкцией по заполнению электронного заявления», размещенными на региональном Портале в соответствующем разделе;

переходит к заполнению электронной формы заявления;

авторизуется на региональном Портале в разделе «Электронная приемная Портала»;

заполняет на региональном Портале формы электронного заявления, включающие сведения о заявителе, контактные данные, иные сведения из документов, необходимые для предоставления услуги;

подтверждает факт ознакомления и согласия с «Условиями и порядком предоставления электронной услуги» (проставляет соответствующую

отметку о согласии в электронной форме заявления);

подтверждает достоверность сообщенных сведений (проставляет соответствующую отметку в форме электронного заявления);

отправляет заполненное электронное заявление;

получает через региональный Портал и по электронной почте талон, подтверждающий прием электронного заявления региональным Порталом;

при необходимости, сохраняет файл (талон), распечатывает.

Региональный Портал обеспечивает выполнение следующих функций:

производит логический и синтаксический контроль вводимой информации;

отображает подсказки, в том числе, предлагая правильные варианты ввода;

формирует и отображает в браузере заявителя талон о принятом электронном заявлении, отправляет его заявителю по электронной почте;

сохраняет электронное заявление в базе данных;

передает электронное заявление в учреждение, предоставляющее услугу.

Электронное заявление становится доступным для уполномоченного лица учреждения, ответственного за принятие решения о предоставлении услуги (далее – уполномоченное лицо) в типовом автоматизированном рабочем месте МАИС «ЭГУ».

Уполномоченное лицо:

проверяет наличие электронных заявлений, поступивших с регионального Портала, с периодом не менее одного дня;

изучает поступившие заявления;

при необходимости уточнения данных, взаимодействует с заявителем через средства связи (контактные данные), указанные при заполнении формы электронного заявления;

производит действия в соответствии с разделом III настоящего Регламента;

о результате - принятии решения о предоставлении услуги уведомляет заявителя о дальнейших действиях через средства связи (контактные данные).

Электронные заявления отправляются через «Электронную приемную» регионального Портала с использованием логина и пароля заявителя, а также могут быть подписаны заявителем электронной подписью или заверены универсальной электронной картой.

Посредством регионального Портала осуществляется информирование заявителя о результате предоставления услуги.

III Состав, последовательность и сроки выполнения процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме

Описание последовательности административных процедур при предоставлении услуги.

Последовательность и состав выполняемых административных процедур показаны на блок-схеме в приложении № 4 к настоящему Регламенту.

Предоставление услуги включает в себя следующую административную процедуру – запись заявителя на экскурсию.

3.1. Запись заявителя на экскурсию.

3.1.1 Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является подача заявителем заявления.

3.1.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

В случае поступления в учреждение письменного обращения заявителя о предоставлении услуги либо поступления заявления в электронном виде, по почте, по телефону-факсу должностное лицо, ответственное за предоставление услуги:

регистрирует письменное обращение заявителя в журнале регистрации заявлений с присвоением заявлению регистрационного номера;

рассматривает письменное обращение заявителя, определяя информацию, необходимую для подготовки ответа;

осуществляет запись заявителя на экскурсию;

осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителя форме, в котором содержится информация о записи заявителя на экскурсию в соответствии с образцом согласно приложению № 5 к настоящему Регламенту;

подписывает ответ у руководителя учреждения;

направляет ответ заявителю на письменное обращение по почте либо выдает на руки заявителю под роспись.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – один рабочий день со дня регистрации факта приема заявления в журнале регистрации заявлений.

В случае поступления в учреждение заявления о предоставлении государственной услуги через МФЦ:

регистрирует письменное обращение заявителя в журнале регистрации заявлений;

рассматривает письменное обращение заявителя, определяя информацию, необходимую для подготовки ответа;

осуществляет запись заявителя на экскурсию;

осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителя форме, в котором содержится информация о записи заявителя на экскурсию

в соответствии с образцом согласно приложению № 5 к настоящему Регламенту;

подписывает ответ у руководителя учреждения;

направляет через МФЦ в адрес заявителя информационное письмо о результатах рассмотрения обращения о предоставлении государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – один рабочий день со дня регистрации факта приема заявления в журнале регистрации заявлений.

В случае поступления в учреждение заявления о предоставлении государственной услуги через региональный Портал:

регистрирует письменное обращение заявителя в журнале регистрации заявлений;

рассматривает письменное обращение заявителя, определяя информацию, необходимую для подготовки ответа;

осуществляет запись заявителя на экскурсию;

осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителем форме, в котором содержится информация о записи заявителя на экскурсию в соответствии с образцом согласно приложению № 5 к настоящему Регламенту;

подписывает ответ у руководителя учреждения;

направляет в электронном виде через региональный Портал в адрес заявителя информационное письмо о результатах рассмотрения обращения о предоставлении услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – один рабочий день со дня регистрации факта приема заявления в журнале регистрации заявлений.

3.1.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административных действий:

Ответственным за исполнение административной процедуры является должностное лицо учреждения, ответственное за предоставление услуги.

3.1.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является формирование экскурсионных групп в соответствии с правилами посещения учреждения.

3.1.5. Результатом исполнения административной процедуры является запись заявителя на экскурсию.

Информирование заявителя о результате предоставления услуги осуществляется:

по почте либо на руки заявителю под роспись;

посредством МФЦ;

посредством Портала.

3.1.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является письменный ответ заявителю, в том числе

в электронном виде, в случае поступления обращения заявителя в электронном виде или указания в обращении о необходимости направления ответа в электронном виде.

В случае поступления в учреждение заявления о предоставлении услуги через МФЦ информирование заявителя о результате предоставления услуги осуществляется через МФЦ.

В случае поступления в учреждение заявления о предоставлении услуги через Портал в адрес заявителя через Портал направляется информационное письмо в электронном виде о результатах рассмотрения обращения о предоставлении услуги.

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению услуги, осуществляется руководителем учреждения.

4.2. Руководитель учреждения осуществляет контроль за: надлежащим исполнением настоящего регламента сотрудниками учреждения;

обеспечением сохранности принятого от заявителя заявления и соблюдением сотрудниками учреждения обязанностей по сбору и обработке персональных данных заявителя.

4.3. Руководитель учреждения и специалисты учреждения, непосредственно предоставляющие услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема заявления, соответствие результатов рассмотрения заявления требованиям законодательства, принятию мер по проверке представленного заявления, соблюдение сроков и порядка предоставления услуги, за соблюдение сроков и порядка выдачи документов. Персональная ответственность руководителя учреждения и специалистов учреждения закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

В частности, специалисты несут ответственность за:

требование у заявителей документов или платы, не предусмотренных настоящим Регламентом;

отказ в приеме заявления по основаниям, не предусмотренным законодательством;

нарушение срока предоставления услуги.

4.4. Начальник подразделения МФЦ осуществляет контроль за:

надлежащим исполнением настоящего Регламента сотрудниками подразделения МФЦ;

качеством оформленных документов для передачи их в учреждение;

своевременностью передачи в учреждение принятого от заявителя заявления;

своевременностью и полнотой доведения до заявителя принятых от учреждения информации и документов, являющихся результатом решения

о предоставлении услуги, принятого учреждением;

обеспечением сохранности принятых от заявителя заявления и соблюдением сотрудниками подразделения обязанностей по сбору и обработке персональных данных заявителя.

Персональная ответственность руководителя подразделения МФЦ и специалистов подразделения МФЦ закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Специалисты подразделения МФЦ несут ответственность за своевременность информирования заявителя о результате предоставления услуги.

4.5. Оператор регионального Портала (специалисты Санкт-Петербургского государственного унитарного предприятия «Санкт-Петербургский информационно-аналитический центр» (далее – ГУП «ИАЦ»)) осуществляют контроль за своевременностью доставки электронных заявлений на автоматизированное рабочее место специалиста учреждения.

Персональная ответственность специалистов ГУП «ИАЦ» закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Специалисты ГУП «ИАЦ» несут ответственность за:

технологическое обеспечение работы регионального Портала;

проведение ежедневного мониторинга незакрытых структурными подразделениями учреждений обращений заявителей на региональном Портале и направление сообщений о незакрытых обращениях заявителей руководителям учреждений по официальным адресам электронной почты.

4.6. В рамках предоставления услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги.

Руководитель учреждения осуществляет выборочные проверки полноты и качества предоставления услуги. Периодичность проверок устанавливается на основании приказа руководителя учреждения.

При осуществлении контроля руководитель учреждения проверяет:

соблюдение сроков осуществления административной процедуры;

соблюдение последовательности действий в рамках административной процедуры;

качество выполнения административной процедуры.

Руководитель подразделения МФЦ, а также специалисты отдела контроля МФЦ осуществляют плановые и внеплановые проверки деятельности сотрудников МФЦ в соответствии с положением о проведении проверок.

Оператор Портала осуществляет:

ежедневные проверки прохождения электронных заявлений через Портал, выгрузку данных в учреждения.

4.7. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций – не предусмотрены.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу

5.1. Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие), принятых (осуществляемых) учреждением, должностными лицами, в ходе предоставления услуги. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителя обязательным.

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

нарушение срока предоставления услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами Санкт-Петербурга, для предоставления услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами Санкт-Петербурга, для предоставления услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами Санкт-Петербурга;

затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами Санкт-Петербурга;

отказ учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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:

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

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

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.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, подаются в Комитет по культуре Санкт-Петербурга (191186, Невский пр., д.40, E-mail: kkult@gov.spb.ru, телефон: 571-07-23, 710-55-24).

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием сети Интернет, официального сайта учреждения, предоставляющего услугу либо регионального Портала (www.gu.spb.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения, должностного лица учреждения, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица учреждения;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее услугу, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего услугу, в приеме заявления у заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее услугу, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

Приложение № 1

к Регламенту предоставления

государственными учреждениями культуры Санкт-Петербурга, подведомственными Комитету по культуре Санкт-Петербурга, услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Санкт-Петербурга

Государственные учреждения культуры Санкт-Петербурга, подведомственные Комитету по культуре Санкт-Петербурга, участвующие в предоставлении услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Санкт-Петербурга

№ п/п	Наименование учреждения	Почтовый адрес	Время работы, выходные дни	Телефоны	Адрес электронной почты и сайта
1	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный литературно-мемориальный музей Анны Ахматовой в Фонтанном Доме»	191014, Санкт-Петербург, наб. р. Фонтанки, 34 (Литейный пр., 53)	Время работы: с 10.30 до 18.30, по средам с 13.00 до 21.00 Выходной день – понедельник.	579-72-39 272-18-11	e-mail: aaa_museum@mail.ru Сайт: www.akhmatova.spb.ru
2	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный литературный музей «XX век»»	191186, Санкт-Петербург, ул. Малая Конюшенная, 4/2, кв. 119	Время работы: с 10.30 до 18.30 Выходные дни: понедельник, последняя среда месяца.	571-78-19	e-mail: info@litmuseum.spb.ru Сайт: www.litmuseum.spb.ru
3	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный мемориальный музей А.В. Суворова»	191015, Санкт-Петербург, ул. Кирочная, 43	Время работы: с 10.00 до 18.00 Выходные дни: вторник, среда.	579-39-14 274-13-57	e-mail: suvovomuseum@mail.ru Сайт: www.suvovomuseum.ru

4	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный мемориальный музей обороны и блокады Ленинграда»	191028, Санкт-Петербург, Соляной пер., 9	Время работы: с 10.00 до 17.00 Выходные дни: вторник, последний четверг месяца.	275-75-47 579-30-21	e-mail: gmmobl@mail.ru Сайт: www.blokadamus.ru
5	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музей городской скульптуры»	191167, Санкт-Петербург, Невский пр., 179/2, лит. А	Время работы: с 10.00 до 18.00 Выходной день: четверг.	274-26-35	e-mail: monument@gmgs.spb.ru Сайт: www.gmgs.spb.ru
6	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музей истории Санкт-Петербурга»	197046, Санкт-Петербург, Петропавловская крепость, 3	Время работы: с 10.00 до 18.00 Выходной день: среда.	230-64-31, 230-03-29, 232-94-54	e-mail: gmi@spbmuseum.ru Сайт: www.spbmuseum.ru
7	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей «Смольный»	191060, Санкт-Петербург, Смольный проезд, д.1, лит.Б, Смольный, комн.300	Время работы: с 10.00 до 18.00, Выходные дни: суббота, воскресенье.	576-73-21, 576-74-61	e-mail: smolny@museum.gov.spb.ru
8	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Литературно-мемориальный музей Ф.М. Достоевского»	191002, Санкт-Петербург, Кузнечный пер., 5/2	Время работы: с 11.00 до 18.00, Выходной день: понедельник.	571-40-31	e-mail: Dostoevsky.museum@gmail.com Сайт: www.md.spb.ru
9	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Мемориальный музей «Разночинный Петербург»	191180, Санкт-Петербург, Б.Казачий пер., 7	Время работы: с 11.00 до 17.00, Выходные дни: воскресенье, понедельник, последний четверг месяца.	572-19-32, 407-52-70	e-mail: mirdd1880@rambler.ru Сайт: www.museum.ru/M175

10	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Музей-институт семьи Рерихов»	199034, Санкт-Петербург, 18-я линия В.О., 1	Время работы: с 11.00 до 18.00 Выходные дни: понедельник, вторник	327-35-06 325-44-13	e-mail: office@roerich.spb.ru Сайт: www.roerich.spb.ru
11	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Санкт-Петербургский государственный музей театрального и музыкального искусства»	191023, Санкт-Петербург, ул. Зодчего Росси, 2, лит. А	Время работы: с 11 до 18 часов, в среду с 13 до 19 часов Выходные дни: вторник, последняя пятница месяца	571-21-95, 310-10-29	e-mail: theatremuseum@peterlink.ru Сайт: www.theatremuseum.ru
12	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Санкт-Петербургский музей Хлеба»	191040, Санкт-Петербург, Лиговский пр., 73	Время работы: с 10.00 до 17.00 Выходные дни: воскресенье, понедельник, последний вторник месяца	764-11-10 764-13-59	e-mail: musbread@mail.ru Сайт: www.museum.ru/museum/bread
13	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный историко-художественный дворцово-парковый музей-заповедник «Гатчина»	188300, г. Гатчина, Красноармейский пр., 1	Время работы: с 10.00 до 18.00 Выходные дни: понедельник, первый вторник месяца	8 (813-71) 93- 492, 76-715 8 (813-71) 215- 09	e-mail: museum_gatchina@mail.ru Сайт: www.gatchinapalace.ru
14	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музей-заповедник «Павловск»	196621, Санкт-Петербург, г. Павловск, Садовая ул., 20	Время работы: с 10.00 до 18.00. Выходной день: первый понедельник месяца	452-15-36 452-21-55	e-mail: palace@pavlovskmuseum.ru Сайт: www.pavlovskmuseum.ru

15	«Елагиноостровский дворец-музей русского декоративно-прикладного искусства и интерьера XIX – начала XX веков» – отдел Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Центральный парк культуры и отдыха им. С.М.Кирова»	197110, Санкт-Петербург, Елагин остров, 4	Время работы: с 10.00 до 18.00. Выходные дни: понедельник, последний вторник месяца.	430-11-31 430-11-30	e-mail: elaginmuseum@mail.ru Сайт: www.elagipark.spb.ru
16	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музей-памятник «Исаакиевский собор»	197186, Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова, 2а, лит.Л	Время работы: с 16 сентября по 30 апреля – с 11.00 до 19.00, с 1 мая по 15 сентября – с 10.00 до 19.00 Выходной день: среда	314-40-96, 315-97-32, 315-16-36, 294-57-51, 710-31-59 315-43-61	e-mail: office@cathedral.ru Сайт: www.cathedral.ru

Приложение № 2
к Регламенту предоставления
государственными учреждениями культуры Санкт-Петербурга,
подведомственными Комитету по культуре Санкт-Петербурга,
услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии,
проводимые государственным учреждением культуры Санкт-Петербурга

Адреса структурных подразделений СПб ГКУ «МФЦ»

№	Наименование структурного подразделения	Почтовый адрес	Справочный телефон	Адрес эл. почты	График работы
1.	Многофункциональный центр Адмиралтейского района	Санкт-Петербург, ул.Садовая, д.55-57, литер А	573-90-00 или 573-99-80	knz@mfcspb.ru	Ежедневно с 09.00 до 21.00 без перерыва на обед.
2.	Многофункциональный центр Василеостровского района	Санкт-Петербург, 15-я линия В.О., д.32	573-90-00 или 573-94-85		
3.	Сектор № 1 Многофункционального центра Василеостровского района	Санкт-Петербург, ул.Нахимова, д.3, корп.2, литера А	573-90-00 или 573-20-86		
4.	Многофункциональный центр Выборгского района	Санкт-Петербург, Новороссийская ул., д.18	573-90-00 или 573-99-85		
5.	Сектор № 1 Многофункционального центра Выборгского района	Санкт-Петербург, Придорожная аллея, д.17, литер А	573-90-00 или 573-94-80		
6.	Многофункциональный центр Калининского района	Санкт-Петербург, Гражданский пр., д.104	573-90-00 или 576-08-01		
7.	Сектор № 1 Многофункционального центра Калининского района	Санкт-Петербург, Кондратьевский пр., д.22, литер А	573-90-00 или 573-96-95		
8.	Многофункциональный центр Кировского района	Санкт-Петербург, пр.Стачек, д.18	573-90-00 или 573-94-95		
9.	Сектор № 1 Многофункционального центра Кировского района	Санкт-Петербург, пр.Народного Ополчения, д.101, литер А, помещение 5Н	573-90-00 или 573-90-28		
10.	Многофункциональный центр Колпинского района	Санкт-Петербург, г.Колпино, пр.Ленина, д.22	573-90-00 или 573-96-65		
11.	Сектор № 1 Многофункционального центра Колпинского района	п.Металлострой, ул.Садовая, д.21, корп.3	573-90-00 или 573-90-07		

12.	Многофункциональный центр Красногвардейского района	Санкт-Петербург, Новочеркасский пр., д.60, литер А	573-90-00 или 573-90-30		
13.	Многофункциональный центр Красносельского района	Санкт-Петербург, ул.Пограничника Гарькавого, д.36, корп. 6	573-90-00 или 573-99-90		
14.	Сектор № 1 Многофункционального центра Красносельского района	Г. Красное село, ул. Освобождения, д.31, корп. 1, литер А	573-90-00 или 417-25-65		
15.	Многофункциональный центр Кронштадтского района	Санкт-Петербург, г.Кронштадт, пр.Ленина, д.39а, литер А	573-90-00 или 610-18-56		
16.	Многофункциональный центр Курортного района	Санкт-Петербург, г.Сестрорецк, ул.Токарева, д.7, литер А	573-90-00 или 573-96-70		
17.	Многофункциональный центр Московского района	Санкт-Петербург, Благодатная ул., д.41, литер А	573-90-00 или 573-99-30		
18.	Сектор № 1 Многофункционального центра Московского района	Санкт-Петербург, Новоизмайловский пр., д.34, корп.2	573-90-00 или 573-90-09		
19.	Многофункциональный центр Невского района	Санкт-Петербург, пр.Большевиков, д.8, корп.1, литер А	573-90-00 или 573-96-75		
20.	Сектор № 1 Многофункционального центра Невского района	Санкт-Петербург, ул.Седова, д.69, корп. 1, литер А	573-90-00 или 573-96-80		
21.	Многофункциональный центр Петроградского района	Санкт-Петербург, Каменноостровский пр., д.55, литер Г	573-90-00 или 573-96-90		
22.	Сектор № 1 Многофункционального центра Петроградского района	Санкт-Петербург, ул.Красного Курсанта, д.28	573-90-00 или 573-90-21		
23.	Многофункциональный центр Петродворцового района	Санкт-Петербург, г.Петергоф, ул.Братьев Горкушенко, д.6, литер А	573-90-00 или 573-99-41		
24.	Сектор № 1 Многофункционального центра Петродворцового района	Санкт-Петербург, г.Ломоносов, ул.Победы, д.6 А	573-90-00 или 573-97-86		
25.	Многофункциональный центр Приморского района	Санкт-Петербург, аллея Котельникова, д.2, корп. 2, литер А	573-90-00 или 573-96-60		

26.	Сектор № 1 Многофункционального центра Приморского района	Санкт-Петербург, Новоколомяжский пр., д.16/8, литер А	573-90-00 или 573-96-60		
27.	Сектор № 2 Многофункционального центра Приморского района	Санкт-Петербург, Богатырский пр., д.52/1, литер А	573-90-00 или 573-94-90		
28.	Сектор № 3 Многофункционального центра Приморского района	Санкт-Петербург, Шуваловский пр., д.41, корп. 1, литер А	573-90-00 или 573-91-04		
29.	Многофункциональный центр Пушкинского района	Санкт-Петербург, г. Пушкин, Малая ул., д.17/13, литер А	573-90-00 или 573-99-46		
30.	Сектор № 1 Многофункционального центра Пушкинского района	Санкт-Петербург, пос.Шушары, Пушкинская ул., д.38	573-90-00 или 573-91-09		
31.	Сектор № 2 Многофункционального центра Пушкинского района	Санкт-Петербург, г.Павловск, Песчаный пер., д.11/16	573-90-00 или 573-90-04		
32.	Многофункциональный центр Фрунзенского района	Санкт-Петербург, Дунайский пр., д.49/126, литер А	573-90-00 или 573-96-85		
33.	Многофункциональный центр Центрального района	Санкт-Петербург, Невский пр., д.174, литер А	573-90-00 или 573-90-57		

Приложение № 3
к Регламенту предоставления
государственными учреждениями культуры Санкт-Петербурга,
подведомственными Комитету по культуре Санкт-Петербурга,
услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии,
проводимые государственным учреждением культуры Санкт-Петербурга

ОБРАЗЕЦ

В _____
(указать учреждение)
от _____
Ф.И.О.
проживающего (ей) по адресу:

телефон: _____
Почтовый адрес: _____
Адрес электронной почты

Заявление

Прошу Вас записать меня на экскурсию

(указать время, место и название экскурсии и количество человек)

Информацию прошу направить

(лично, по почте, по электронной почте, через МФЦ)

В случае отказа от участия в экскурсии обязуюсь сообщить не позднее чем за один рабочий день до проведения экскурсии.

Подпись /расшифровка подписи/

« ____ » _____ 20 г.

Приложение № 4
к Регламенту предоставления
государственными учреждениями культуры Санкт-Петербурга,
подведомственными Комитету по культуре Санкт-Петербурга,
услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии,
проводимые государственным учреждением культуры Санкт-Петербурга

Блок – схема осуществления административных процедур при
предоставлении услуги по записи на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением
культуры Санкт-Петербурга



Приложение № 5
к Регламенту предоставления
государственными учреждениями культуры Санкт-Петербурга,
подведомственными Комитету по культуре Санкт-Петербурга,
услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии,
проводимые государственным учреждением культуры Санкт-Петербурга

ОБРАЗЕЦ

Бланк учреждения

Ф.И.О.
проживающему (ей) по адресу:

телефон: _____
Почтовый адрес: _____
Адрес электронной почты

Информационное письмо

Доводим до Вашего сведения, что Вы записаны на экскурсию

(указать время, место и название экскурсии и количество человек)

В случае отказа от участия в экскурсии просим проинформировать
не позднее чем за один рабочий день до проведения экскурсии.

Руководитель учреждения

Подпись /расшифровка подписи/

« ___ » _____ 20 г.