МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ КУЛЬТУРЫ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ ГОРОДА ЗЕЛЕНОГОРСКА»

П Р И К А З

29.10.2026 г. Зеленогорск № 143

Об утверждении
административного регламента

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Администрации ЗАТО г. Зеленогорск «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» от 01.02.2011 № 37-п, на основании Устава МКУ «Комитет по делам культуры»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» согласно приложению.
2. Признать утратившим силу приказ МКУ «Комитет по делам культуры» от 14.07.2026 № 105 «Об утверждении административного регламента».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на ведущего специалиста МКУ «Комитет по делам культуры» Пильгинину Е.А.
4. Директору Муниципального бюджетного учреждения «Зеленогорский музейно-выставочный центр» обеспечить опубликование настоящего приказа на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
5. Настоящий приказ вступает в силу в день подписания.

Директор А.М. Стешенко

Приложение к приказу
МКУ «Комитет по делам культуры»
от 29.10.2026 № 143

Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент определяет порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

Регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления Услуги, определения сроков и последовательности действий при осуществлении полномочий по регулированию административных процедур и административных действий.

1.1. Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями являются физические и юридические лица, обратившимся за предоставлением услуги (далее по тексту – Заявитель).

1.3. Требование предоставления заявителю муниципальной услуги

1.3.1. Муниципальная услуга предоставляется без выделения категорий (признаков) заявителей, так как порядок ее предоставления не зависит от категории заявителя. Сведения о категориях (признаках) заявителей не размещаются на Едином портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - ЕПГУ) и/или краевом портале государственных и муниципальных услуг Красноярского края (далее - РПГУ).

В административном регламенте содержатся условные обозначения и сокращения приложение № 1 к Административному регламенту.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным бюджетным учреждением «Зеленогорский музейно-выставочный центр» (далее - МБУ «ЗМВЦ»).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее – запись) в журнале записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии по обращениям принятым по телефону и устным обращениям,

нарочно или по обращениям направленным почтовыми отправлениями или по электронной почте.

Заявителю по запросу может быть предоставлена письменная информация о подтверждении записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии приложение № 2 к Административному регламенту.

- решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги приложение № 3 к Административному регламенту.

Необходимость формирования реестровой записи в информационных системах отсутствует.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги по письменным обращениям, поступившим при личном приёме, почтовым отправлением, на адрес электронной почты срок предоставления услуги не должен превышать 3 рабочих дней со дня регистрации обращения в Учреждении.

При устном обращении - в день обращения.

2.5. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы её взимания.

2.5.1. Услуга предоставляется Заявителю на бесплатной основе.

2.6. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги (в случае обращения заявителя непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную услугу, или многофункциональный центр).

2.6.1. Время ожидания в очереди при личном приеме в Учреждении для подачи обращения о предоставлении услуги и получении Заявителем результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

2.7. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.7.1. Обращение, поступившее при личном приёме Заявителя, почтовой связью, либо по электронной почте, регистрируются в день поступления в МБУ «ЗМВЦ», а в случае поступления обращения по окончании времени приёма (рабочего дня), в выходные, нерабочие праздничные дни – на следующий рабочий день, следующий за днём поступления обращения.

Обращение, поступившее в устной форме, регистрируется в день поступления в МБУ «ЗМВЦ».

2.8. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга (в случае обращения заявителя непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную услугу, или многофункциональный центр).

2.8.1. Здание (строение), в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должно располагаться с учётом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта.

2.8.2. На территории, прилегающей к месторасположению исполнителя муниципальной услуги, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

При этом 10 процентов парковочных мест (не менее одного места) выделяется для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

2.8.3. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной вывеской, содержащей следующую информацию:

– полное наименование учреждения;

– график работы.

2.8.4. Помещение для предоставления услуги размещается в административном блоке учреждения, по возможности – на нижних этажах здания.

2.8.5. Вход в помещение должен обеспечивать свободный доступ граждан, а также должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, специальными ограждениями и перилами.

2.8.6. Помещения учреждения должны соответствовать действующим санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.8.7. В здании учреждения должен быть предусмотрен гардероб, по возможности – на нижних этажах здания.

2.8.8. При невозможности создания в помещениях условий для их полного приспособления с учётом потребностей инвалидов, администрацией учреждения проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа маломобильных граждан в учреждение с учётом разумного приспособления.

2.8.9. Помещения учреждения включают места ожидания предоставления услуги и места для приёма граждан.

Места ожидания предоставления услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями, столами для возможности оформления документов. В местах ожидания предоставления услуги предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты).

Рабочее место специалиста, предоставляющего услугу (далее-специалист), должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и оргтехнике.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами, обеспечиваются раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним специалистом одновременно ведётся приём только одного заявителя. Консультирование и (или) приём двух и более заявителей не допускается.

2.8.10. Места предоставления услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

2.8.11. Специалисты учреждения при необходимости оказывают лицам с ограниченными возможностями здоровья (инвалидам) помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о

правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

2.8.12. На информационных стендах размещаются сведения о графике (режиме) работы учреждения, информация о порядке и условиях предоставления услуги, перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

2.9. Показателями, характеризующими доступность и качество услуги, являются:

– наличие полной и понятной информации для Заявителей о порядке и сроках предоставления услуги в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), средствах массовой информации;

– отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления услуги;

– своевременность предоставления услуги в соответствии со стандартом её предоставления;

– удобство получения информации о ходе предоставления услуги;

– доля обоснованных жалоб Заявителей, поступивших в МБУ «ЗМВЦ» и (или) МКУ «Комитет по делам культуры», и (или) Администрацию ЗАТО г. Зеленогорск на действия (или бездействие) и решения МБУ «ЗМВЦ», должностных лиц, специалистов МБУ «ЗМВЦ» при предоставлении услуги – не более 5 процентов от общего количества жалоб Заявителей на действия (или бездействие) и решения МБУ «ЗМВЦ», должностных лиц, и специалистов МБУ «ЗМВЦ».

Показатели доступности и качества размещается на официальном сайте МБУ «ЗМВЦ», ЕПГУ или РПГУ.

2.10. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

2.10.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, не предусмотрены.

2.10.2. Предоставление услуги в упреждающем (проактивном) режиме не осуществляется.

2.10.3. Невозможность предоставления законному представителю несовершеннолетнего, не являющемуся заявителем, результатов предоставления муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленных в форме документа на бумажном носителе в случае, если заявитель в момент обращения о предоставления муниципальной услуги выразил письменное желание получить запрашиваемые результаты предоставления муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего лично.

2.10.4. В многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг муниципальная услуга не предоставляется.

2.10.5. Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги, при наличии технической возможности в электронной форме через ЕПГУ или РПГУ.

2.11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Предоставление документов для получения муниципальной услуги не требуется.

2.12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.12.1. Оснований для отказа в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

2.12.2. Оснований для приостановления предоставления услуги Заявителю не предусмотрено.

2.12.3 Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- несоответствие обращения профилю учреждения (обращение не относится к экскурсионной деятельности);
- отсутствие свободных мест в графике экскурсий на запрашиваемую дату или время;
- невозможность проведения по объективным причинам (проведение ремонтных работ, чрезвычайная ситуация).

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

3.1. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) обращение Заявителя;

2) принятие решения о предоставлении услуги либо об отказе в её предоставлении;

3) предоставление результата услуги.

3.2. Обращение Заявителя:

1) основанием для начала административной процедуры является обращение в адрес МБУ «ЗМВЦ» Заявителя.

Форма обращения для заинтересованных лиц на получение муниципальной услуги не предусмотрена.

Предоставление услуги по экстерриториальному принципу осуществляется в части обеспечения возможности подачи обращения и получения результата предоставления услуги посредством почтовой связи, либо по электронной почте.

2) фиксация обращения поступившего в адрес МБУ «ЗМВЦ» при устном обращении, личном приеме Заявителя, почтовой связью, а также направленных по электронной почте регистрируется специалистом, ответственным за документооборот в МБУ «ЗМВЦ», в журнале регистрации.

3) ответственными за выполнение административной процедуры

являются специалист отдела по работе с посетителями МБУ «ЗМВЦ», директор МБУ «ЗМВЦ»;

4) максимальный срок выполнения административной процедуры:

– при личном приеме время ожидания в очереди не должно занимать более 30 минут. Продолжительность приема у специалиста при личном приеме не должна превышать 30 минут.

– при поступлении обращения, направленного посредством почтовой связи, по электронной почте – в день поступления.

В случае поступления обращения по окончании времени приема (рабочего дня), в выходные, нерабочие праздничные дни – регистрация обращения осуществляется на следующий рабочий день, следующий за днем поступления обращения.

5) результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения.

3.3. Принятие решения о предоставлении услуги либо об отказе в её предоставлении:

1) основанием для начала административной процедуры является регистрация обращения;

2) по запросу заявителя может быть предоставлено уведомление.

3) ответственными за выполнение административной процедуры являются специалист, директор МБУ «ЗМВЦ»;

4) срок выполнения административной процедуры составляет:

– в случае обращения за предоставлением услуги лично в течение 30 минут с момента обращения Заявителя;

– в случае обращения за предоставлением услуги посредством почтовой связи, по электронной почте не более 30 дней со дня регистрации обращения;

5) результатом выполнения административной процедуры является принятие решения о предоставлении услуги либо об отказе в ее предоставлении.

Административные процедуры профилирования заявителя, межведомственного информационного взаимодействия, приостановления предоставления услуги, оценки сведений о заявителе, распределения ограниченного ресурса, получения дополнительных сведений от заявителя не осуществляются.

3.4. Предоставление результата услуги:

1) основанием для начала административной процедуры является принятие решения о предоставлении услуги или об отказе в ее предоставлении;

2) Заявителю (по требованию) предоставляется уведомление о записи или уведомление об отказе в предоставлении услуги, по его выбору: при личном приеме, почтовой связью (заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении) либо по электронной почте, подписанное директором МБУ «ЗМВЦ». В случае направления ответа Заявителю на электронный адрес по электронной почте размер одного файла, содержащего электронную копию документа, не должен превышать 1 Мб, допускается направлять Заявителю файлы следующих форматов: .doc, .rtf, .xls, .docx, .xlsx,

rar, zip, pdf;

3) ответственным за выполнение административной процедуры является специалист;

4) срок выполнения административной процедуры составляет:

– в случае обращения за предоставлением услуги лично в течение 30 минут с момента обращения Заявителя;

– в случае обращения за предоставлением услуги посредством почтовой связи не более 30 дней, по электронной почте не более 3 рабочих дней со дня регистрации обращения;

5) результатом выполнения административной процедуры является предоставление Заявителю уведомления о записи или уведомления об отказе в предоставлении услуги, по состоянию на дату подачи обращения.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в случае предоставления Заявителю услуги осуществляет запись в журнал записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

В случае отказа Заявителю в предоставлении муниципальной услуги, специалист, ответственный за ее предоставление осуществляет запись в журнал отказов в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.5. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется:

1) непосредственно при личном приеме Заявителя в МБУ «ЗМВЦ;

2) по номерам телефонов в МБУ «ЗМВЦ»;

3) письменно, в том числе посредством электронной почты, факсимильной связи;

4) посредством размещения в открытой и доступной форме информации:

– на официальном сайте Администрации ЗАТО г. Зеленогорск (https://www.zeladmin.ru);

– на официальном сайте МКУ «Комитет по делам культуры» (http://kultzgr.ru);

– на официальном сайте МБУ «ЗМВЦ» (https://www.zmvc-kult.ru).

5) посредством размещения информации на информационных стендах Учреждения.

3.6. Информирование осуществляется по вопросам, касающимся:

– способов подачи обращения;

– адреса МБУ «ЗМВЦ»;

– справочной информации о работе МБУ «ЗМВЦ»;

– документов, необходимых для предоставления услуги;

– порядка и сроков предоставления услуги;

– порядка получения сведений о результатах предоставления услуги;

– порядка досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц, и принимаемых ими решений при предоставлении услуги.

Получение информации по вопросам предоставления услуги осуществляется бесплатно.

3.7. При устном обращении Заявителя (лично или по телефону)

должностное лицо МБУ «ЗМВЦ», осуществляющее консультирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МБУ «ЗМВЦ», в которое позвонил Заявитель, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо МБУ «ЗМВЦ» не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Если подготовка ответа требует продолжительного времени, он предлагает Заявителю один из следующих вариантов дальнейших действии: изложить обращение в письменной форме; назначить другое время для консультаций.

Должностное лицо МБУ «ЗМВЦ» не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления услуги, и влияющее прямо или косвенно на принимаемое решение.

Продолжительность информирования по телефону не должна превышать 10 минут.

Информирование (при личном приеме или по телефону) осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.

3.8. На официальном сайте МБУ «ЗМВЦ», на стендах в местах предоставления услуги размещается следующая справочная информация:

– о месте нахождения и график работы (в том числе личного приема) Учреждения;

– справочные телефоны МБУ «ЗМВЦ», в том числе номер телефона-автоинформатора (при наличии);

– адрес официального сайта МБУ «ЗМВЦ» в сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении услуги;

– адрес электронной почты МБУ «ЗМВЦ»;

– порядок получения информации Заявителями по вопросам предоставления услуги;

– перечень, образцы документов, необходимые для получения услуги, и требования к ним;

– описание процедур предоставления услуги в текстовом виде.

3.9. Информация о результатах предоставления услуги может быть получена Заявителем (уполномоченным представителем) в МБУ «ЗМВЦ» при личном обращении, по телефону, посредством электронной почты.

3.10. Адрес, по которому осуществляется прием обращений, а также выдача результата предоставления услуги: Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Набережная, д. 44.

3.11. Дни и время приема обращений:

вторник – суббота с 10.00–13.00, 14.00–17.00 ч.;

воскресенье и понедельник – выходные дни.

3.12. Адрес электронной почты: muk_mvc@mail.ru

3.13. Прием Заявителей ведется в порядке общей очереди.

3.14. Особенности осуществления административных процедур в электронной форме посредством ЕПГУ, РПГУ.

3.14.1. Предоставление услуги, административных процедур в электронной форме посредством ЕПГУ и РПГУ предоставляется при технической возможности.

Заявитель авторизуется на ЕПГУ и/или РПГУ посредством подтвержденной учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации, заполняет интерактивную форму в электронном виде.

Результат направляется Заявителю в личный кабинет на ЕПГУ или РПГУ в форме электронного документа.

3.15. Предоставление услуги в упреждающем (проактивном) режиме не осуществляется.

4. Способы информирования Заявителя об изменении статуса рассмотрения обращения о предоставлении муниципальной услуги

4.1. Информирование Заявителя об изменении статуса рассмотрения обращения осуществляется специалистами при обращении заявителя лично по требованию, с использованием телефонной связи, посредством электронной почты.

4.2. В случае информирования по требованию заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги в письменной форме информация направляется в срок, не превышающий 3 календарных дней с момента поступления обращения о ходе предоставления муниципальной услуги.

Приложение № 1

Перечень условных обозначений и сокращений

№ п/п	Полное наименование	Условное обозначение
1	Муниципальная услуга «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»	Муниципальная услуга
2	Заявителями являются физические и юридические лица, обратившимся за предоставлением услуги	Заявитель
3	Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	ЕПГУ
4	Краевой портал государственных и муниципальных услуг Красноярского края	РПГУ
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	МБУ «ЗМВЦ»
6	Специалист, предоставляющий услугу	Специалист

Приложение № 2

Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии

Уважаемый (ая) _____

Информирую Вас о том, что Вы записаны на обзорную (тематическую, интерактивную) экскурсию:

_____

_____

(указывается дата, время, место проведения экскурсии, наименование экскурсии)

_____ _____ _____

(должность лица, подписавшего уведомление) (подпись) (расшифровка подписи)

_____

(дата)

Приложение № 3

Уведомление
об отказе в предоставлении услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

Уважаемый (ая) _____

Информирую Вас о том, что согласно п. 2.14 Административного регламента предоставление муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее – Административный регламент) Вам отказано в предоставлении муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, по следующей причине:

_____

_____

_____

(указывается в соответствии с пунктом 2.14 Административного регламента).

_____ _____ _____

(должность лица, подписавшего уведомление) (подпись) (расшифровка подписи)

_____

(дата)