

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«СУРГУТСКИЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ»

П Р И К А З

30.09.2026

№ СКМ-03-253/6

г. Сургут

Об утверждении Порядка
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»

С целью регламентации порядка предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» в МБУК «Сургутский краеведческий музей»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 01.10.2026 Порядок предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» согласно приложению к настоящему приказу.
2. Заведующему информационно-аналитическим отделом Селиверстовой Евгении Владимировне разместить Порядок на сайте музея и в доступных для посетителей зонах музейных зданий.
3. Считать приказ от 29.01.2021 № СКМ-03-57/1 «Об утверждении Порядка предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» утратившим силу с 01.10.2026.
4. Считать настоящий приказ действительным до его отмены.
5. Контроль над исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

М.Ю. Селянина

Подписано электронной подписью
Сертификат:
00F57897CD7C90E79D1C5E30A798668D04
Владелец:
Селянина Марина Юрьевна
Действителен: с 18.05.2026 по 11.08.2027

1. Общие положения

1.2. Цель разработки порядка – повышение прозрачности деятельности учреждения при предоставлении муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» посредством предоставления информации гражданам и организациям о последовательности действий для ее получения.

1.3.1. Муниципальная услуга – исполнение запроса заявителя: по предоставлению доступа к экспозициям и выставкам музея; по организации экскурсионного обслуживания; по проведению музейных занятий, праздников, мастер-классов (стационарно/вне стационара), музейных массовых мероприятий, маршрутных экскурсий, занятий и встреч в рамках музейных проектов; по информационно-справочному обслуживанию.

1.3.3. Музей – некоммерческое учреждение культуры, созданное для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций.

1.3.5. Тематическая экскурсия – историческая экскурсия, в основу которой положено одно или несколько событий, объединенных одной темой.

1.3.6. Обзорная экскурсия – историческая экскурсия, в которой события излагаются крупным планом, что дает общее представление о городе, крае, области, республике, государстве в целом.

1.3.7. Интерактивная экскурсия – историческая экскурсия, которая дает возможность посетителям принять активное участие в познавательном процессе с помощью проведения мастер-классов, опытов, концертных и театрализованных представлений, батальных сцен, а также с использованием современных компьютерных технологий.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - услуга).

2.2. Предоставление услуги осуществляется учреждением, курируемым комитетом культуры Администрации города Сургута.

2.3. Последовательность действий при предоставлении услуги:

- размещение информации об услуге в электронном виде на Региональном Портале государственных и муниципальных услуг rgu.admhmao.ru;
- предоставление услуги в электронном виде через любые Интернет-браузеры на официальном сайте учреждения: skmuseum.ru;
- предоставление услуги при письменном обращении на адрес электронной почты учреждения: skm@admsurgut.ru, skm_emo@admsurgut.ru;
- предоставление услуги при устном обращении (по телефону): лично или по телефону 51-68-17.

2.4. Перечень категорий заявителей, имеющих право на получение услуги:

- юридические лица независимо от организационно-правовой формы;
- физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

2.5. Конечным результатом предоставления услуги является:

- запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги в случаях, указанных в п. 2.9 порядка, а также в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.6. Срок предоставления услуги:

- при предоставлении услуги в электронном виде через любые Интернет-браузеры на официальном сайте учреждения – не более 10 минут, в пределах режима работы Музея;
- при письменном обращении (посредством электронной почты) – не более 3 рабочих дней с момента обращения;
- при устном обращении (по телефону) – не более 10 минут с момента обращения в пределах режима работы Музея.

2.7. Услуга предоставляется бесплатно.

2.8. Предоставление услуги не требует предоставления документов.

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- заявление не оформлено надлежащим образом (неточность или отсутствие сведений о дате, времени проведения экскурсии, отсутствие координат для отправки

ответа, текст не поддается прочтению, в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи);

- отсутствие тематики экскурсии, указанной заявителем, в перечне проводимых экскурсий;
- отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час;
- запрос на проведение экскурсии в выходные дни учреждения;
- чрезвычайное и непредотвратимые обстоятельства (непреодолимая сила, форс-мажор);
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или в сети Интернет.

2.10. Показателями доступности предоставления услуги являются:

- открытость (отсутствие процедур, требующих ввода пароля или иных действий при предоставлении доступа к информации);
- время предоставления услуги – круглосуточно: при предоставлении услуги в электронном виде через любые Интернет-браузеры на официальном сайте учреждения и письменном обращении (посредством электронной почты); в рабочее время учреждения: при устном обращении (по телефону) заявителя;
- соблюдение требований к информационному обеспечению получателей при обращении за её предоставлением и в ходе её предоставления;
- равные права и возможности при получении муниципальной услуги для заявителей;
- возможность получения полной и достоверной информации о муниципальной услуге на официальном сайте учреждения.

2.11. Показателями качества услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления услуги;
- доля заявителей, выбравших варианты ответов «удовлетворён», «скорее удовлетворён, чем не удовлетворён» при ответе на вопрос об удовлетворённости муниципальной услугой;
- комфортность ожидания и получения услуги.

2.12. Показатели доступности и качества услуги:

- отсутствие, поданных в установленном порядке, жалоб;
- соблюдение требований к объёму предоставления услуги.

3. Последовательность действий при предоставлении услуги, сроки выполнения, требования к порядку выполнения, в том числе особенности выполнения действий в электронном форме

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в последовательности действий, отраженной в блок-схеме, согласно приложению 1 к настоящему порядку.

3.1. Предоставление услуги в электронном виде через любые Интернет-браузеры на официальном сайте учреждения – skmuseum.ru.

3.1.1. Алгоритм необходимых действий заявителя на получение услуги:

- выход на сайт учреждения skmuseum.ru через любые Интернет-браузеры;
- активизация кнопки «онлайн-заявка на экскурсию» на главной странице сайта учреждения skmuseum.ru;
- оформление электронной заявки согласно форме;

- отправка заявки.

3.1.2. Алгоритм необходимых действий исполнителя услуги:

- просмотр поступивших заявок на проведение экскурсии (в соответствии со своим графиком работы);
- проверка соответствия запрашиваемого времени и даты проведения экскурсии со временем работы учреждения;
- регистрация заявки в журнале приёма заявок;
- направление на электронную почту заявителю информации о предполагаемой экскурсии с указанием её стоимости.

3.1.3. Ответственный за предоставление услуги специалист учреждения – сотрудник экскурсионно-методического отдела.

3.1.4. Максимальная продолжительность выполнения действий составляет 10 минут при скорости подключения к сети Интернет не менее 256 кбит/сек.

3.2. Предоставление услуги при устном обращении (по телефону).

3.2.1. Алгоритм необходимых действий заявителя на получение услуги:

- обращение лично (по телефону);
- сообщение желаемой тематики экскурсии, даты и времени проведения экскурсии.

3.2.2. Алгоритм необходимых действий исполнителя услуги:

- предоставление информации о действующих выставках, экскурсиях;
- прием заявки с уточнением желаемой даты, времени, количестве участников экскурсии, формы оплаты и контактных данных заявителя;
- регистрация заявки в журнале приёма заявок.

3.2.3. Максимальная продолжительность выполнения действий составляет 30 минут.

3.3. Предоставление услуги при письменном обращении в электронном виде посредством электронной почты.

3.3.1. Алгоритм необходимых действий заявителя на получение услуги:

- направление на электронную почту учреждения заявки на получение услуги по форме, согласно приложению 2 к настоящему порядку.

3.3.2. Алгоритм необходимых действий исполнителя услуги:

- просмотр поступивших заявок на электронную почту (в соответствии со своим графиком работы);
- проверка соответствия запрашиваемого времени и даты проведения экскурсии со временем работы учреждения;
- регистрация заявки в журнале приёма заявок;
- направление на электронную почту заявителю информации о предполагаемой экскурсии с указанием её стоимости.

3.3.3. Ответ заявителю о получении услуги направляется в срок не более 3 рабочих дней с момента обращения.

4. Формы контроля за исполнением порядка

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений по вопросу предоставления услуги осуществляется директором учреждения.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего порядка и

иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению услуги.

Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляет комитет культуры Администрации города Сургута.

Контроль осуществляется путём проведения проверок полноты и качества предоставления услуги, соблюдения работниками учреждения административных процедур, определенных настоящим порядком, правовых актов Российской Федерации и муниципальных актов, регулирующих вопросы предоставления услуги, в формах:

- проведения проверок;
- рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги.

В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления услуги проводятся плановые и внеплановые проверки.

Для проведения проверки полноты и качества исполнения услуги формируется комиссия. Издаётся правовой акт о проведении проверки исполнения административного порядка по предоставлению услуги.

4.2.1. Плановые проверки предоставления муниципальной услуги проводятся не чаще одного раза в три года в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным контролирующим органом.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

4.2.2. Внеплановые проверки предоставления услуги проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки, вне утвержденного плана проведения проверок. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе электронного документооборота. По результатам рассмотрения обращений в течение 30 календарных дней дается письменный ответ.

4.2.3. По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

В случае выявления нарушений прав физических лиц и (или) юридических лиц действиями (бездействиями) должностных лиц учреждения, исполняющих услугу, виновные лица привлекаются к ответственности, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц

Порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц, определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.1. При обращении с устной жалобой ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.2. Жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан в Российской Федерации».

5.3. В письменном обращении указываются:

- наименование органа, в который направляется обращение или Ф.И.О. должностного лица;
- Ф.И.О. гражданина, почтовый адрес (адрес электронной почты или иные контактные данные), по которому должен быть направлен ответ;
- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя), дата;
- доверенность (в случае, если в интересах заявителя обращается уполномоченное лицо).

5.4. Заявители имеют право на обжалование действия (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления услуги, как во внесудебном порядке, так и в судебном порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.5. Предметом обжалования является невыполнение требований, закрепленных настоящим порядком.

5.6. Жалоба заявителя может быть адресована следующим должностным лицам:

- председателю комитета культуры Администрации города Сургута;
- директору учреждения.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы директор учреждения принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.8. В рассмотрении жалобы может быть отказано если:

- в жалобе не указаны Ф.И.О. заявителя (наименование юридического лица), направившего жалобу, почтовый адрес, на который должен быть направлен ответ;
- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы

жизни, здоровью и имуществу должностных лиц учреждения, комитета культуры Администрации города Сургута, а также членов их семей. Руководитель оставляет без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, если его контактные данные поддаются прочтению;

- в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Директор учреждения принимает решение о прекращении переписки. Заявитель уведомляется о данном решении;

- ответ по существу данного вопроса невозможно дать без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральными законами тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Исчерпывающий перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается, регулируется Федеральным законом № 210-ФЗ.

Если в обращении, жалобе, содержится просьба заявителя об истребовании документов, которые отсутствуют у заявителя, то ответственные должностные лица, рассматривающие обращения, жалобы, вправе запросить необходимые документы.

В случае, если в обращении не ясна суть вопроса, должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения заявителя.

5.9. Жалоба заявителя регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

Письменная жалоба подается в произвольной форме или по форме согласно приложению 3 к настоящему порядку.

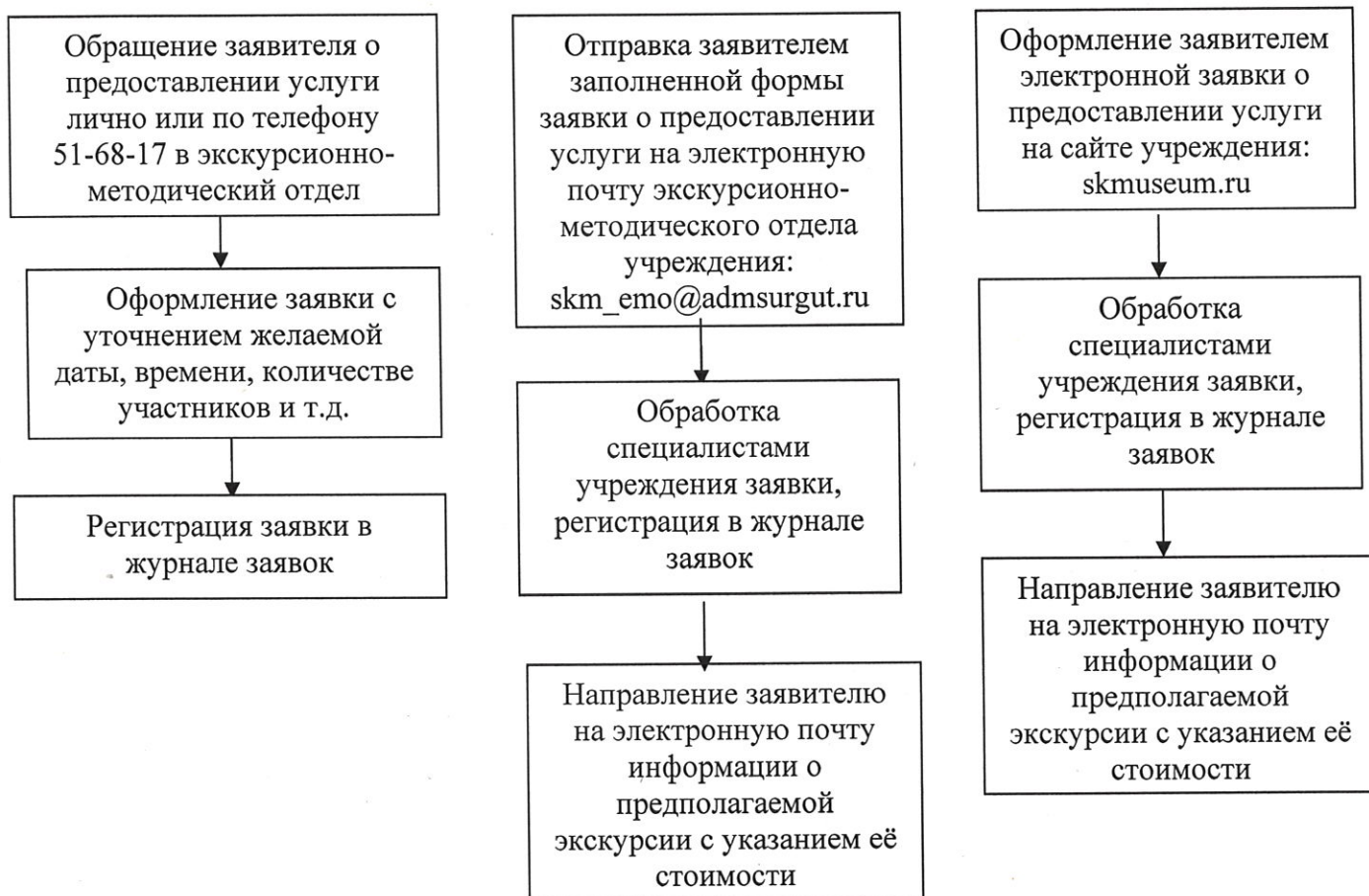
5.10. Поступившая жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня её регистрации. По результатам рассмотрения обращения, жалобы, должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении требований.

5.11. Заявитель в любой момент может отозвать свое обращение, жалобу до принятия решений по ней и (или) обратиться в суд, согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку на любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действия (бездействия) учреждения, оказывающего услугу.

5.12. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является принятие необходимых мер и (или) применение установленных действующим законодательством мер ответственности к сотруднику, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое (осуществляемое) в ходе предоставления муниципальной услуги, и направление письменного ответа заявителю.

Приложение 1
к порядку предоставления
муниципальной услуги «Запись
на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»

Блок-схема последовательности действий при предоставлении услуги



Приложение 2
к порядку предоставления
муниципальной услуги «Запись на
обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»

Форма заявки

**Заявка
на предоставление услуги
при письменном обращении в электронном виде
посредством электронной почты**

Дата проведения	Время проведения	Название экскурсии	Количество человек	Контактная Информация*

Образец заполнения заявки

**Заявка
на предоставление услуги
при письменном обращении в электронном виде
посредством электронной почты**

Дата проведения	Время проведения	Название экскурсии	Количество человек	Контактная Информация*
14 марта	12.00	Экскурсия по выставке «Перекрёсток времён»	21	62-72-82 Иванов Иван Иванович

Примечание:

*организация (Ф.И.О. заказчика), контактный телефон на случай непредвиденных ситуаций.

Приложение 3
к порядку предоставления
муниципальной услуги «Запись на
обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»

(лицевая сторона)

Ф.И.О. руководителя учреждения

от _____
Ф.И.О. заявителя

Жалоба
на действия (бездействие) МБУК «Сургутский краеведческий музей»,
предоставляющего услугу

Я, _____
Ф.И.О. заявителя
проживающего по адресу _____
индекс, город, улица, дом квартира
подаю жалобу от имени _____
своего, или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель

на нарушение порядка предоставления услуги, допущенное

наименование организации, допустившей нарушение

в части следующих требований:

1. _____

Описание нарушения, место, дата и фиксация нарушения
2. _____

Описание нарушения, место, дата и фиксация нарушения
3. _____

Описание нарушения, место, дата и фиксация нарушения

(оборотная сторона)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы урегулирования конфликтной ситуации:

- обращение к сотруднику учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу _____ (да/нет);
- обращение к директору учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу _____ (да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет).
2. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет).
3. Расписка в получении жалобы, подписанная директором учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу _____ (да/нет).
4. _____
5. _____
6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в пунктах 1-3, прилагаю к жалобе _____ (да/нет).

Доверенность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

Паспорт серия _____ № _____

Выдан _____

Дата выдачи _____

Контактный телефон _____

(подпись)

« _____ » _____ 20 ____ г.
(дата)