

Приложение к Распоряжению  
и.о. директора Департамента культуры  
Администрации города Екатеринбурга  
от 22.10.2026 № 334/46/37

## ПОРЯДОК

предоставления услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» в муниципальных бюджетных (автономных) учреждениях культуры (музеи), в отношении которых функции и полномочия учредителя от имени городского округа муниципального образования «город Екатеринбург» осуществляет Администрация города Екатеринбурга в лице Департамента культуры Администрации города Екатеринбурга, в том числе в электронном виде

### РАЗДЕЛ 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок предоставления услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» разработан в целях повышения качества, доступности и оперативности предоставления услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – услуга), создания необходимых условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, определения сроков и последовательности осуществления действий при предоставлении услуги в электронном виде.

2. Предметом регулирования настоящего Порядка являются отношения, возникающие между юридическими или физическими лицами и муниципальными бюджетными (автономными) учреждениями культуры, подведомственными Департаменту культуры Администрации города Екатеринбурга (далее – учреждения), обратившихся с запросом о предоставлении услуги «Записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – услуга).

3. За получением услуги вправе обратиться юридические и физические лица и их представители (далее – заявители).

4. Прием заявителей для консультирования о предоставлении услуги, прием запросов о предоставлении услуги (далее – запрос) осуществляется муниципальными бюджетными (автономными) учреждениями культуры, подведомственными Департаменту культуры Администрации города Екатеринбурга (далее – учреждения).

Заявители вправе направить запрос о предоставлении услуги в электронном виде на официальном сайте учреждения, предоставляющего услугу.

5. Справочная информация о местонахождении, номерах справочных телефонов, адресах официальных сайтов учреждений размещена в разделе «Подведомственные организации» на странице Департамента культуры

Официального портала Екатеринбурга (екатеринбург.рф, «Официально» – «Власть Екатеринбурга» – «Департаменты» – «Департамент культуры» – «Подведомственные организации» – «Музеи») и на официальном сайте Департамента культуры (культура.екатеринбург.рф, «Департамент культуры» – «Подведомственные учреждения» – «Музеи»).

Информация о графиках работы учреждений, графиках приема запросов размещена на официальных сайтах учреждений.

## РАЗДЕЛ 2 СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

8. Наименование услуги – «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

9. Услуга предоставляется Муниципальным автономным учреждением культуры «Екатеринбургский музей изобразительных искусств», Муниципальным автономным учреждением культуры «Музей истории Екатеринбурга», Муниципальным автономным учреждением культуры «Объединенный музей писателей Урала», Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Екатеринбургский музейный центр народного творчества «Гамаюн», Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Муниципальный музей памяти воинов-интернационалистов «Шурави».

10. Результатом предоставления услуги является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

11. Срок предоставления услуги:

один рабочий день со дня регистрации запроса – при электронной записи на официальном сайте учреждения, в случае обращения заявителя с устным запросом по телефону или на личном приеме в учреждении;

не более трех рабочих дней со дня регистрации запроса – в случае подачи письменного запроса в учреждение (лично или по почте).

12. Документом, необходимым для предоставления услуги, подлежащим представлению заявителем, является запрос.

При личном обращении заявителя в учреждение запрос может быть сформулирован устно в свободной форме и должен содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, дату и время проведения экскурсии, тематику экскурсии, информацию о групповом или личном посещении экскурсии.

В случае направления письменного запроса по почте или при его подаче лично в учреждение запрос составляется по форме, приведенной в приложении № 1 к настоящему Порядку.

13. Заявитель вправе самостоятельно без посещения учреждения в электронной форме записаться на экскурсию путем заполнения соответствующей формы на официальном сайте учреждения.

14. Формы записи на экскурсии размещены на официальных сайтах учреждений в информационно-телекоммуникационной сети Интернет i-z-o.art, m-i-e.ru, omprural.ru, гамаюн.екатеринбург.рф, шурави.екатеринбург.рф

в разделах «Запись на экскурсии», «Заказать экскурсию», «Записаться на экскурсию», «Заказать экскурсию», «Онлайн заявка на экскурсию».

15. Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются следующие факты:

1) в случае подачи письменного запроса в учреждение (лично или по почте):

дата экскурсии, указанная заявителем в запросе, является нерабочим днем в учреждении;

время экскурсии, указанное заявителем в запросе, забронировано другим заявителем;

экскурсия на указанную в запросе тематику, в указанные дату и время в учреждении не проводится.

2) отсутствие экскурсии в учреждении на указанную в запросе тематику, дату и время при электронной записи на экскурсию путем заполнения соответствующей формы на официальном сайте учреждения.

При личном обращении заявителя в учреждение (устно или по телефону) основания для отказа в предоставлении услуги отсутствуют.

16. Услуга предоставляется на безвозмездной основе.

### РАЗДЕЛ 3

#### ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ, СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ В ЭЛЕКТРОННОМ ФОРМЕ

17. В случае личного обращения заявителя в учреждение (устно или по телефону) специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет следующие действия:

предлагает заявителю представиться;

выслушивает запрос, при необходимости уточняет суть запроса;

фиксирует запрос в журнале регистрации в электронной системе регистрации обращений либо в журнале обращений на бумажном носителе в соответствии с правилами регистрации обращений, установленных в учреждении;

при отсутствии основания для отказа в предоставлении услуги, указанного в пункте 15 настоящего Порядка, осуществляет запись заявителя на экскурсию;

отвечает в свободной форме на запрос заявителя о записи на экскурсию.

18. В случае электронной записи заявителя на экскурсию путем заполнения соответствующей формы на официальном сайте учреждения, поступления письменного запроса в учреждение (направленного лично в учреждение или по почте), специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет следующие действия:

фиксирует запрос в журнале регистрации в электронной системе регистрации обращений либо в журнале обращений на бумажном носителе в соответствии с правилами регистрации обращений, установленных в

учреждении;

при отсутствии основания для отказа в предоставлении услуги, указанного в пункте 15 настоящего Порядка, осуществляет запись заявителя на экскурсию;

направляет заявителю уведомление о записи заявителя на экскурсию способом, указанным им в запросе (почтовым отправлением или по адресу электронной почты);

при наличии основания для отказа в предоставлении услуги, указанного в пункте 15 настоящего Порядка, направляет заявителю уведомление об отказе в предоставлении услуги, способом, указанным им в запросе.

19. После предоставления услуги либо отказа в предоставлении услуги в целях выявления мнения заявителя о качестве предоставления услуги специалист, ответственный за предоставление услуги, в обязательном порядке информирует заявителя о возможности оценить качество предоставления услуги.

## Приложение № 1 к Порядку

### Форма запроса\*

---

---

(наименование учреждения)

---

---

(фамилия, имя, отчество (при наличии)  
заявителя (представителя заявителя))

---

(контактный телефон заявителя  
(представителя заявителя))

### ЗАПРОС

Прошу записать на \_\_\_\_\_  
(дата экскурсии, время экскурсии, тематика экскурсии,  
\_\_\_\_\_ количество человек)

---

Прошу информировать меня о ходе предоставления услуги и направлять информацию о записи на экскурсию (отметить ☒):

- ☐ по электронной почте \_\_\_\_\_;  
(указать e-mail)
- ☐ по почте \_\_\_\_\_.  
(указать почтовый адрес)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

\_\_\_\_\_  
(дата)

---

\* Все поля обязательны для заполнения.