ТАМБОВСКОЕ ОБЛАСТНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ТАМБОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ»

ПРИКАЗ
№ 56

«12» октября 2026 г. г. Тамбов

Об утверждении Досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения в ТОГБУК «ТОКМ» и его филиалах

В целях реализации Плана мероприятий («дорожной карты») министерства культуры Тамбовской области (далее - министерство) по доработке государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Тамбовской области, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения в ТОГБУК «ТОКМ» и его филиалах согласно приложению к настоящему приказу.

2. Заведующему отделом информационных технологий Панову В.Д. опубликовать настоящий приказ на официальном сайте ТОГБУК «ТОКМ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора ТОГБУК «ТОКМ» Н.С. Родина

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
приказом ТОГБУК «ТОКМ»
от 12.10.2026 № 56
И.о. директора ТОГБУК «ТОКМ»_____Н.С. Родина

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения в ТОГБУК «ТОКМ» и его филиалах

1.1. Получатели государственной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц ТОГБУК «ТОКМ» и его филиалов (далее - Учреждения) и решений, принимаемых в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.
1.2. Положения настоящего раздела административного регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования Заявителем решений и действий (бездействия) Учреждения, должностного лица Учреждения.

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

- нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области для предоставления государственной услуги, у Заявителя;

•отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области;

•затребование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области;

•отказ Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

1.4. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается в Учреждение в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в Учреждение осуществляется по адресу: 392000, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Державинская, 3, с понедельника по пятницу, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00.

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 392000, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Державинская, 3.

Электронные обращения направляются по адресу электронной почты: tokm@cult.tambov.gov.ru.

Личные обращения граждан осуществляются путем личного приема, по предварительной записи по номеру телефона: +7(4752) 72-06-69, каждый четверг с 14.00 до 16.00 по адресу: г. Тамбов, ул. Державинская, 3.

Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения подаются в Министерство культуры Тамбовской области (далее - министерство).

Министерство расположено по адресу: 392000, г. Тамбов, ул. Советская, д. 76.

Режим работы Министерства:

часы работы по дням недели:

•понедельник - пятница: с 8 час. 30 мин. до 17 час. 30 мин.;

•обеденный перерыв - с 12 час. 30 мин. до 13 час. 30 мин.

Прием министром граждан по личным вопросам осуществляется каждую последнюю среду месяца с 10 час. 00 мин. до 12 час. 30 мин.

Справочные телефоны Министерства:
приемная: +7 (4752) 79-02-62.

Официальный сайт Министерства — https://cult.tmbreg.ru/.

Официальный адрес электронной почты Министерства — post@cult.tambov.gov.ru.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства (Учреждения), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) 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, предоставляющего государственную услугу;
- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

1.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

1.6. Жалобы на решения, принятые директором Учреждения, рассматриваются министром.

1.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление от Заявителя жалобы.