

УТВЕРЖДЕНО
приказом муниципального
казенного учреждения
«Управление культуры»
муниципального образования
«город Саянск»
от «13» декабря 2023 г. №113-42-51-23-од
(в редакции от «25» сентября 2024 г. №113-42-46-24-од)

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
(ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ)
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

РАЗДЕЛ 1. ОПИСАНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Наименование муниципальной услуги (выполнения работы): «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы): Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры администрации муниципального образования «город Саянск» (далее по тексту – МКУ «Управление культуры»).

Юридический адрес: Российская Федерация, Иркутская область, город Саянск, микрорайон Олимпийский, дом 30, каб. 521.

Контактная информация: тел. 8 (39553) 5-68-72; e-mail: kultsayansk@irmail.ru

Исполнитель муниципальной услуги (выполнения работы): Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейно-выставочный комплекс города Саянска» (далее по тексту – МБУК «МВК города Саянска»).

Юридический адрес: Российская Федерация, Иркутская область, город Саянск, мкр.

Строителей, дом № 24.

Контактная информация: тел. 8 (39553)7-25-75; e-mail: skg65@list.r u

Термины и определения:

Бюджетные услуги в области культуры – муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению города органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными организациями культуры за счет средств бюджета города.

Получатели услуги – население города Саянска (граждане города), имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры с целью культурного и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей.

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг – обязательство органов исполнительной власти муниципального образования по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

Музейно-выставочный комплекс (далее по тексту – МБУК «МВК города Саянска») – информационное, культурное, просветительское музейно-выставочное учреждение, целью которого является сохранение историко-культурного и художественного наследия, пополнение музейных фондов, экспонирование музейных коллекций, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории муниципального образования.

Музейные услуги – результат непосредственного взаимодействия исполнителя (МБУК «МВК города Саянска», работника МБУК «МВК города Саянска») и потребителя (пользователя МБУК «МВК города Саянска»), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя. Музейные услуги носят интегрированный характер и могут быть представлены в различной форме (массовой, камерной, индивидуальной, интерактивной) и на демонстрационной площадке с соблюдением условий, обеспечивающих безопасность и сохранность экспонируемых предметов (в выставочном зале, учебном заведении и т. д.).

Культурные ценности – предметы религиозного или светского характера, имеющие значение для истории и культуры.

Музейный предмет – культурная ценность, качество, либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное представление.

Музейная коллекция – совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета.

Музейный фонд – совокупность постоянно находящихся на территории РФ музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных Федеральным законом от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации».

Экспонирование – вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации, выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.).

Экскурсия – вид музейной деятельности, заключающийся в предоставлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

Нормативные правовые акты, регламентирующие оказание муниципальной услуги (выполнения работы):

- Конституция Российской Федерации.
- Закон Российской Федерации от 09.09.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре». (ред. от 10.07.2023) (с изм. и доп., вступ. в силу с 22.12.2023)
- Федеральный закон от 26.05.1996г. № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (ред. от 12.12.2023).
- Закон Российской Федерации от 15.04.1993г. № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (в ред. от 8 декабря 2020 г.).
- Федеральный закон от 25.06.2002г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (в ред. от 21 декабря 2021 г.)
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».
- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8 ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры».

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2015 г. № 3119 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»).
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме».
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 №326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года».
- Приказ Минкультуры России от 15.01.2019 N 17 «Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте России 17.04.2019 N 54410)
- Приказ Минкультуры России от 01.12.2017 N 2012 «Об утверждении Положения о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.11.2018 N 52642)
- Приказ Минкультуры России от 23.07.2020 N 827 (ред. от 26.08.2021) «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций» (Зарегистрировано в Минюсте России 05.11.2020 N 60748).
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии».
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа».
- Устав городского округа муниципального образования «город Саянск».
- Иные законодательные и нормативные акты Российской Федерации, Администрации городского округа муниципального образования город Саянск.

Сведения о муниципальной услуге (выполнении работы)

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу в области: публичного показа музейных предметов, музейных коллекций (далее по тексту - муниципальная услуга), направленный на оказание разносторонних услуг в сфере культуры, осуществляющих деятельность по хранению, изучению и публичному представлению музейных предметов и музейных коллекций населению городского округа муниципального образования «город Саянск» муниципальным бюджетным учреждением культуры «Музейно-выставочный комплекс города Саянска» (далее по тексту – МБУК «МВК города Саянска»).

Муниципальная услуга (выполнение работы) оказывается населению всех возрастных и социальных групп, вне зависимости от политических, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, образования.

Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги (выполнения работы), являются:

- Результат оказания муниципальной услуги (выполнения работы).
- Документы, регламентирующие деятельность МБУК «МВК города Саянска».
- Условия размещения и материально-техническое оснащение МБУК «МВК города Саянска», непосредственно оказывающего муниципальную услугу (выполняющего работу);

- Укомплектованность МБУК «МВК города Саянска», непосредственно оказывающих муниципальную услугу (выполняющих работу), кадрами и их квалификация;
- Требования к технологии оказания муниципальной услуги (выполнения работы);
- Доступность муниципальной услуги (выполнения работы);
- Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля деятельности МБУК «МВК города Саянска», за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта;
- Ответственность за качество оказания муниципальной услуги (выполнения работы);
- Оценка качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ)

Потребителями услуги, оказываемой МБУК «МВК города Саянска», могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений, иных обстоятельств).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами МБУК «МВК города Саянска».

Платные, частично оплачиваемые, бесплатные услуги населению предоставляются на основании приобретенного посетителем МБУК «МВК города Саянска» входного билета, пригласительного билета, дающих право на вход.

МБУК «МВК города Саянска» самостоятельно определяет порядок предоставления платных услуг населению. Стоимость услуг МБУК «МВК города Саянска» и условия их предоставления устанавливается исходя из востребованности данной услуги и платежеспособности населения в соответствии с ценами на платные услуги, оказываемые МБУК «МВК города Саянска», утвержденными Постановлением администрации городского округа муниципального образования «город Саянск».

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

2.1 Общие требования к предоставлению муниципальной услуги (работы)

Получатели муниципальных услуг имеют право на:

- а) получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги и с единым стандартом в случае, предусмотренном частью 2 статьи 14 настоящего Федерального закона 210-ФЗ от 27.07.2010;
- б) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;
- в) получение муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя, за исключением случая, если на основании федерального закона предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется исключительно в электронной форме;
- г) досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения муниципальных услуг;

При получении результатов предоставления муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего законным представителем несовершеннолетнего, являющимся заявителем, реализация права на получение результатов предоставления муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленных в форме документа на бумажном носителе, может осуществляться законным представителем несовершеннолетнего, не являющимся заявителем. В этом случае заявитель, являющийся законным представителем несовершеннолетнего, в момент подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги указывает фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о документе, удостоверяющем личность другого законного представителя

несовершеннолетнего, уполномоченного на получение результатов предоставления соответствующей услуги в отношении несовершеннолетнего.

Результаты предоставления муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленные в форме документа на бумажном носителе, не могут быть предоставлены другому законному представителю несовершеннолетнего в случае, если заявитель в момент подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги выразил письменно желание получить запрашиваемые результаты предоставления муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего лично.

Порядок предоставления результатов муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленных в форме документа на бумажном носителе, в том числе способы и сроки их предоставления, законному представителю несовершеннолетнего, не являющемуся заявителем, устанавливается нормативными правовыми актами, определяющими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, с учетом требования, предусмотренного частью 3 Федерального закона от 27.07.2010 210-ФЗ.

РАЗДЕЛ 3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ)

3.1 Общие требования к предоставлению муниципальной услуги (работы)

Настоящий стандарт устанавливает требования к предоставлению муниципальной услуги (выполнению работы):

- предоставление доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, хранящимся в фондах МБУК «МВК города Саянска»;
- публикация в печатных изданиях, на электронных и других носителях, в виртуальном режиме;
- осуществление справочной, информационной и рекламно-маркетинговой деятельности.

Предоставление муниципальной услуги (выполнение работы) предусматривает:

- Разработку и утверждение планов выставочной деятельности (Формирование научной концепции выставки, определение цели и содержания. Создание плана проведения выставки и тематико-экспозиционного плана. Разработка художественного образа выставки. Разработка технического проекта выставки, составление проектно-сметной документации. Информационное обеспечение выставки).
- Подбор экспонатов выставки (отсмотр и подбор экспонатов выставки из собственных фондов МБУК «МВК города Саянска», фондов других музейных организаций. Создание мультимедийного, аудио-, видео-контента выставки).
- Подготовка к транспортировке музейных предметов и музейных коллекций для публичного показа вне МБУК «МВК города Саянска» с целью обеспечения их сохранности.
- Оформление правовых и учетно-хранительских документов для обеспечения публичного показа музейных предметов вне МБУК «МВК города Саянска».
- Доставка экспонатов при реализации услуги (работы). (Охрана музейных предметов при транспортировке. Страхование. Транспортировка экспонатов выставки и оборудования. Проезд и обеспечение проживания специалистов, участвующих в проведении выставки).
- Монтаж и демонтаж выставки (изготовление, установка экспозиционного оборудования, оформление и монтаж экспонатов, изготовление элементов художественного оформления, объемно-пространственных конструкций экспозиции. Монтажные работы по созданию экспозиции). Информационное сопровождение выставки должно предусматривать потребности особых категорий посетителей).
- Организация мероприятий в рамках выставки (Создание инсталляций, проведение церемоний открытия/ закрытия выставки, мастер-классов и т.д.)
- Информирование о выставке (Разработка печатных, аудио, видео и прочих материалов, раскрывающих информацию о выставке. Рекламно-информационное обеспечение показа выставки).

- Подготовка сотрудников, которые будут осуществлять публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (Методическая работа по подготовке экскурсий и экскурсоводов, в том числе разработка текста экскурсии).
- Обеспечение доступа граждан к культурным ценностям (Прием посетителей. Осуществление экскурсионного обслуживания, проведения культурно-массовых мероприятий. Перемещение посетителей по удаленным музейным объектам. Обеспечение безопасности). Услуга должна отвечать требованиям комфортности.

3.2 Порядок предоставления муниципальной услуги (выполнения работы)

Для получения муниципальной услуги (выполнения работы) потребителю услуги необходимо лично обратиться в МБУК «МВК города Саянска», на выставочных площадях которого оказывается услуга и приобрести билет на посещение, в часы работы МБУК «МВК города Саянска»; либо получить муниципальную услугу на официальном сайте МБУК «МВК города Саянска» <https://sayanskmuzey.ru/>. Для льготных категорий предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании права на бесплатное посещение, при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего отнесение его к льготной категории.

Регистрация экскурсионных посетителей и осуществление экскурсионного обслуживания проводится в соответствии с порядком, принятым в МБУК «МВК города Саянска».

Максимальный срок ожидания в очереди для получения услуги определяется исходя из особенностей работы МБУК «МВК города Саянска».

Количество посетителей в экскурсионной группе рассчитывается для каждого объекта показа с учетом размеров помещения, максимально допустимой нагрузки на объект культурного наследия, требований комфортности для посетителей и оптимальной загрузки экскурсоводов.

В случае если в билете указана дата посещения, предоставление услуги в другие даты по данному билету не допускается.

Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие входного билета (абонеента) или нарушение сроков оплаты услуги, предусмотренных в договоре;
- отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;
- обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые МБУК «МВК города Саянска» закрыто для посещения; отсутствие договора – для юридического лица.

Отказ в предоставлении доступа к муниципальной услуге (выполнению работы) по иным основаниям не допускается.

Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях МБУК «МВК города Саянска», в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию МБУК «МВК города Саянска», а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности МБУК «МВК города Саянска» и оказания услуги.

3.3 Порядок информирования населения об муниципальных услугах (выполнении работ)

Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о муниципальной услуге:

- МБУК «МВК города Саянска» обязан своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией в полном объеме, о предоставляемых услугах и обеспечить возможность их правильного выбора;

МБУК «МВК города Саянска» обязан довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы МБУК «МВК города Саянска»;
- правила посещения МБУК «МВК города Саянска», права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- сведения об организаторе выставки, афиши, планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность МБУК «МВК города Саянска»;
- контактная информация о директоре МБУК «МВК города Саянска» с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- адрес официального интернет-сайта МБУК «МВК города Саянска» (<https://sayanskmuzey.ru/>);
- об установлении права льготного посещения МБУК «МВК города Саянска».

МБУК «МВК города Саянска» размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории МБУК «МВК города Саянска»; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде, максимально визуализирована, в том числе с использованием пиктограмм;

Информирование потребителей услуги осуществляется:

- через официальный интернет-сайт МБУК «МВК города Саянска» <https://sayanskmuzey.ru/> ;
- посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях) МБУК «МВК города Саянска», на вывеске у входа в зданиях (помещениях) МБУК «МВК города Саянска»;
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- по телефону в виде устного ответа, на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги при личном посещении МБУК «МВК города Саянска»

| Способ информирования | Состав и доступность размещаемой (доводимой) информации | Периодичность обновления информации |
|---|---|-------------------------------------|
| 1. Размещение информации в средствах массовой информации (СМИ) | <ul style="list-style-type: none"> – информация о МБУК «МВК города Саянска», предоставляющим муниципальную услугу (характеристика, область предоставления муниципальной услуги и результативность) – информация о проводимых выставках, мероприятиях и т.д. | По мере изменения данных |
| 2. Размещение информации в сети Интернет /Официальный интернет-сайт учреждения/ | <ul style="list-style-type: none"> На интернет-сайте МБУК «МВК города Саянска» размещается и поддерживается в актуальном режиме: – информация об адресе, маршрутах подъезда и номерах телефонов МБУК «МВК города Саянска»; – информация о режиме работы МБУК «МВК города Саянска»; | Согласно законодательству РФ. |

| | | |
|---|---|--------------------------|
| https://sayanskmuzey.ru | <ul style="list-style-type: none"> – перечень оказываемых МБУК «МВК города Саянска» услуг; – информация о проводимых и планируемых выставках и мероприятиях (с указанием наименования и периода проведения); – информация о возможности заказа экскурсии. | |
| 3.Размещение информации на информационных стендах | <ul style="list-style-type: none"> – информация о режиме работы МБУК «МВК города Саянска», справочные телефоны, Ф.И.О. специалистов, адрес сайта и электронной почты, порядок подачи жалоб и предложений, реклама, объявления, анонсы; – информация из законодательных и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги (выполнению работы) | По мере изменения данных |

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация: о МБУК «МВК города Саянска», об услугах МБУК «МВК города Саянска»; контактная информация; режим работы МБУК «МВК города Саянска»; о проводимых мероприятиях.

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация: об услугах МБУК «МВК города Саянска»; контактная информация; о режиме работы МБУК «МВК города Саянска»; о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресу, указанному на официальном сайте МБУК «МВК города Саянска» (<https://sayanskmuzey.ru/>). Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 30 рабочих дней.

Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы МБУК «МВК города Саянска» двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется при личном посещении МБУК «МВК города Саянска».

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (выполнением работы).

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке предоставления муниципальной услуги МБУК «МВК города Саянска»;
- об адресах интернет-сайта Министерства культуры; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

интернет-сайтов государственных музеев Иркутской области, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

- о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) МБУК «МВК города Саянска», а также должностных лиц МБУК «МВК города Саянска»;
- информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

3.4 Требования к доступности предоставления муниципальной услуг (выполнения работ)

Получатели муниципальной услуги (пользователи) могут быть все субъекты гражданско-правовых отношений:

- органы государственной власти и местного самоуправления;
- юридические лица;
- физические лица.

Категории получателей услуг МБУК «МВК города Саянска»:

- российские и иностранные граждане;
- взрослые, преподаватели и студенты ВУЗов, учащиеся средних учебных заведений, пенсионеры, школьники, дошкольники;
- государственные, муниципальные, ведомственные и школьные музеи Иркутской области,
- туристические фирмы, российские и иностранные исследователи.

Данный перечень не является исчерпывающим.

1. Требования к режиму работы МБУК «МВК города Саянска»:

- режим работы МБУК «МВК города Саянска», в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания устанавливается МБУК «МВК города Саянска» по согласованию с МКУ «Управление культуры»;
- МБУК «МВК города Саянска» должно проинформировать потенциальных потребителей услуги об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений;
- предоставление муниципальной услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;
- даты, время и продолжительность проведения мероприятий устанавливается МБУК «МВК города Саянска»;
- в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа гардероба для посетителей;
- ежедневный режим работы сотрудников устанавливается МБУК «МВК города Саянска» самостоятельно.

2. Требования к удаленности расположения места предоставления муниципальной услуги:

- места предоставления муниципальной услуги должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

3. Требования к доступности муниципальной услуги для особых категорий граждан (инвалиды, ветераны боевых действий, многодетные семьи и иные льготные категории граждан) устанавливаются федеральным и региональным законодательством, субъекта Российской Федерации по месту нахождения МБУК «МВК города Саянска», оказывающего муниципальную услугу (выполнение работ.)

Бесплатно посетить мероприятия могут, следующие категории населения (при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего право на получение льготы):

- Героям Советского Союза, Героям РФ, полным кавалерам ордена Славы.
- Детям-сиротам; детям, оставшимся без попечения родителей.
- Участникам специальной военной операции и членам их семей (родители, дети, жена).
- Инвалидам; лицам, сопровождающим ребенка-инвалида и инвалида I группы.
- Лицам, не достигшим восемнадцати лет; лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам (бесплатное посещение первая среда каждого месяца).

Оплачивают 50% от стоимости билета:

- Пенсионеры.

4. Требования к прочим аспектам деятельности:

МБУК «МВК города Саянска», оказывающий услугу, может предоставить посетителям право производить фото- и видеосъемку в помещении МБУК «МВК города Саянска» (бесплатно, либо за отдельную плату) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

В МБУК «МВК города Саянска» в случае производства изобразительной, печатной, сувенирной и другой тиражируемой продукции, товаров народного потребления, использование изображений музейных предметов и музейных коллекций, рекомендуется осуществлять с разрешения руководства МКУ «Управление культуры».

Выполнение указанных в настоящем разделе, требований не освобождает оказывающего услугу МБУК «МВК города Саянска» от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

3.5 Требования к технологии оказания муниципальной услуги (выполнения работы)

Для возможности получения муниципальной услуги (работу), жителям (гостям) города необходимо:

- лично обратиться в МБУК «МВК города Саянска», оказывающему услугу (работу) по адресу:
 - г. Саянск, микрорайон Строителей, дом 24, тел. 8 (39553)7-25-75 – Музей,
 - г. Саянск, микрорайон Юбилейный, дом 65, тел. 8(395-53)7-19-03 – Картинная галерея,
- приобрести билет (абонемент) на посещение в МБУК «МВК города Саянска». В случае, если в билете указана дата посещения, посещение МБУК «МВК города Саянска» в другие даты по данному билету не допускается.
- предъявить билет на посещение МБУК «МВК города Саянска» сотруднику, смотрителю, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в МБУК «МВК города Саянска».
- предоставлять возможность посетителям МБУК «МВК города Саянска» (за исключением несовершеннолетних) самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда посетителем была оплачена услуга просмотра экспозиций с экскурсоводом.

Доступ потребителя к музейным предметам и музейным коллекциям:

- Обеспечение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям должно осуществляться через их публичное представление: экспозиции, выставки, каталоги и другие издания, в том числе через электронные и другие носители, виртуальный режим.
- Информационное сопровождение, описание, этикетаж, навигация и т. п. стационарных экспозиций, передвижных, специальных и других временных выставок должны быть выполнены и размещены с учетом потребностей разных категорий посетителей (разноуровневое размещение информации, крупный хорошо читаемый шрифт, наличие описаний для разных возрастных категорий посетителей и т. п.), в том числе быть предназначенными для индивидуального посещения МБУК «МВК города Саянска» без экскурсовода.

Ограничение доступа к музейным предметам

Ограничение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, включенным в состав Музейного фонда Российской Федерации и находящимся в МБУК «МВК города Саянска», устанавливаются по следующим основаниям:

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;
- необходимость соблюдения особых условий хранения музейного предмета в фондохранилище (депозитарии) МБУК «МВК города Саянска».

Срок оказания муниципальной услуги (работы):

Продолжительность экскурсии должна зависеть от категории получателя услуги, в зависимости от возраста и физического состояния не менее 30 минут. Экскурсовод должен дать ответы на все дополнительные вопросы посетителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов, экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

Обзорная экскурсия в стационарной экспозиции проводится по просьбе посетителя непосредственно при ее заказе. Время ожидания начала экскурсии посетителем, приобретшим билет на экскурсионное обслуживание, не должно превышать 15 минут. Экскурсионная группа должна составлять не менее 5 человек.

Основания для приостановления оказания или отказа в оказании муниципальной услуги (выполнения работы):

Получателю услуги может быть отказано в предоставлении услуги в следующих случаях:

- отсутствие билета (абонемент), дающего право на получение услуги в день обращения;
- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые МБУК «МВК города Саянска» закрыт для посещения;
- возникновение чрезвычайных или непредвиденных ситуаций (отключение электричества, пожарная опасность и др.);
- при оказании услуги житель или гость города находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, его одежда имеет резкий неприятный запах и выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества МБУК «МВК города Саянска» и одежды других посетителей.

3.6 Требования к зданию и прилегающей территории

МБУК «МВК города Саянска» должен располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления муниципальной услуги, а также отвечать требованиям по безопасности и сохранности музейных коллекций и музейных предметов;

Прилегающая к входам территория должна быть благоустроена (в том числе оборудована местами для отдыха посетителей и ожидания предоставления услуги) и озеленена, содержаться в порядке; иметь освещение, в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;

Прилегающая к зданиям территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов; содержание территории МБУК «МВК города Саянска» должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;

Здания должны быть подключены к системам централизованного отопления, водоснабжения, канализации, оборудовано источниками естественного и искусственного освещения, средствами связи, системой указателей и знаковой навигации;

Здания должны быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, тревожной кнопкой, звукового оповещения об опасности и ЧС; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений МБУК «МВК города Саянска»;

Здания должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенной или пониженной температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНИПы, Нормами);

Здания должны быть приспособлены для обслуживания инвалидов и оснащены соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы;

Площадь, занимаемая МБУК «МВК города Саянска», должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении муниципальной услуги; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности МБУК «МВК города Саянска» с учетом требований действующих строительных норм и правил;

МБУК «МВК города Саянска», оказывающий муниципальную услугу, должен осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной

сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

3.7 Требования к помещениям

Размеры площадей помещений МБУК «МВК города Саянска» должны определяться в зависимости от количества и характера коллекций, с учетом существующих нормативов: СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения», СНиП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование», СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», СНиП 21-01-97 «Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений», Правил устройства электроустановок (ПУЭ), Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736).

Помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений МБУК «МВК города Саянска»; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри зданий.

Экспозиционные помещения МБУК «МВК города Саянска» должны быть оборудованы системами теплоснабжения, обеспечивающими поддержание нормативного температурно-влажностного режима и удовлетворять требованиям максимальной противопожарной безопасности, иметь запасные выходы и соответствующее противопожарное оборудование. Все помещения МБУК «МВК города Саянска» должны быть оснащены сигнализацией.

По размерам и состоянию помещения МБУК «МВК города Саянска» должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

При оказании услуги МБУК «МВК города Саянска» должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в МБУК «МВК города Саянска».

Эстетичность услуги, оказываемой исполнителем, должна обеспечиваться:

- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям, композиционной и архитектурной целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений МБУК «МВК города Саянска».

Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

3.8 Требования к техническому оснащению

МБУК «МВК города Саянска» должен иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе

предоставления муниципальной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой услуги.

Комплекс материально-технического оснащения МБУК «МВК города Саянска» должен включать:

- музейное оборудование: экспозиционно-выставочное оборудование, обеспечивающее сохранность музейных предметов.
- рабочее оборудование: мебель для сотрудников МБУК «МВК города Саянска», складское оборудование, тару для осуществления безопасной транспортировки музейных предметов для оказания муниципальной услуги.
- информационно-коммуникационные средства: компьютеры в комплектации, принтеры, телефоны, точки доступа в Интернет, современные технические средства для отображения аудиовизуальной информации.
- средства копирования и тиражирования документов: сканеры, копировальные аппараты, фотоаппараты и видеокамеры.

Количество оборудования материально-технического оснащения МБУК «МВК города Саянска» определяется исходя из технологических потребностей МБУК «МВК города Саянска». Оборудование и программное сопровождение информационных систем в МБУК «МВК города Саянска» должны обеспечивать информационную безопасность, возможность эффективной работы сотрудников, комфортное восприятие информации потребителями.

Специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год оборудование должно проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту).

Состав оснащения, применяемого в МБУК «МВК города Саянска», должен соответствовать оказываемой муниципальной услуге; оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя.

На оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении муниципальной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке.

Оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке.

Технические средства МБУК «МВК города Саянска» включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства.

Помещения МБУК «МВК города Саянска» должны быть оснащены телефонной связью.

Требования к обеспечению мягким инвентарем: МБУК «МВК города Саянска» должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления муниципальной услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой услуги.

В МБУК «МВК города Саянска» должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

3.9 Требования к нормативному обеспечению

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует МБУК «МВК города Саянска», предоставляющий муниципальную услугу:

- устав МБУК «МВК города Саянска»;

- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- правила внутреннего трудового распорядка МБУК «МВК города Саянска»;
- штатное расписание;
- организационная структура МБУК «МВК города Саянска»;
- внутримузейные правила организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов;
- должностные инструкции;
- положение об оплате труда работников МБУК «МВК города Саянска»;
- порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников МБУК «МВК города Саянска»;
- инструкция по делопроизводству;
- технический паспорт МБУК «МВК города Саянска»;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- эксплуатационные документы на приборы и аппаратуру учреждения;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;
- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения, указания директора МБУК «МВК города Саянска»;
- бухгалтерские документы;
- журналы учета работы МБУК «МВК города Саянска».

В соответствии с действующим законодательством, регламентирующим деятельность, при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождения процесса государственной аккредитации.

3.10 Требования к кадровому обеспечению

Требования к персоналу, участвующего в предоставлении услуги:

- МБУК «МВК города Саянска» должен располагать необходимым количеством специалистов, требуемых для предоставления услуги в полном объеме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности МБУК «МВК города Саянска» (количество хранимых предметов, количество посетителей, многообразие услуг) и муниципального задания;
- деятельность МБУК «МВК города Саянска» должна осуществляться следующими кадрами:
 - административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора);
 - музейные работники (главный хранитель музейных предметов, специалисты экспозиционного и выставочного отдела, экскурсоводы, художник-бутафор);
 - организационно-технический персонал (делопроизводитель, музейные смотрители, уборщики служебных помещений).
- структура и штатное расписание МБУК «МВК города Саянска» устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в МБУК «МВК города Саянска», а также выделяемых бюджетных средств;
- для каждого работника должны быть утверждены должностная инструкция, устанавливающая его обязанности и права.

Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги:

- каждый сотрудник из числа специалистов МБУК «МВК города Саянска» должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры;
- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах);
- МБУК «МВК города Саянска» создаются условия для повышения квалификации работников;
- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

В профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики. Работники должны придерживаться аккуратности, чистоты и опрятности внешнего вида.

К каждому работнику МБУК «МВК города Саянска», непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования:

- поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в МБУК «МВК города Саянска»;
- в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения;
- поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;
- никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей;
- препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям;
- при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

Специалисты МБУК «МВК города Саянска», непосредственно взаимодействующие с посетителями, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени отчества и должности.

РАЗДЕЛ 4. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ)

4.1 Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями муниципальной услуги (выполнения работы)

Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности МБУК «МВК города Саянска», предоставляющего муниципальную услугу.

Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

МБУК «МВК города Саянска», предоставляющий услугу, должен иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем муниципальной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги (выполнения работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

– оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях местного, областного или федерального законодательства в соответствующей сфере деятельности; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

В МБУК «МВК города Саянска» могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества услуг.

В целях улучшения, качества муниципальной услуги МБУК «МВК города Саянска» должен не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей муниципальной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

Внутренний контроль осуществляется директором МБУК «МВК города Саянска», его заместителем и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом МБУК «МВК города Саянска».

Внешний контроль осуществляется МКУ «Управление культуры», в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

МКУ «Управление культуры» осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;
- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых муниципальными учреждениями муниципальных услуг.

МКУ «Управление культуры», в зависимости от формы контроля, проводит выездные и документарные проверки.

В зависимости от основания проведения контроля МКУ «Управление культуры» проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым МКУ «Управление культуры» планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальных услуг, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в МКУ «Управление культуры», а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки МБУК «МВК города Саянска», 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 государственной 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. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

МКУ «Управление культуры» обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателя услуг о качестве оказанных услуг на своем официальном сайте в сети Интернет.

4.2 Порядок рассмотрения претензий получателя муниципальной услуги

Мнения потребителей муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

4.3 Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания муниципальной услуги

Действия (бездействие) и решения должностных лиц МБУК «МВК города Саянска», предоставляющих муниципальную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим, законодательством Российской Федерации.

При досудебном обжаловании действия (бездействие) и (или) решения должностных лиц МБУК «МВК города Саянска», предоставляющих государственную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в МКУ «Управление культуры» с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заинтересованные лица могут получить:

- на стендах, расположенных в помещениях, занимаемых уполномоченным органом;
- на официальном сайте администрации городского округа муниципального образования «город Саянск» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://www.admsayansk.ru>);

Заинтересованное лицо может обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, актами муниципального образования «город Саянск», настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, актами муниципального образования «город Саянск» для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, нормативными актами муниципального образования «город Саянск», а также настоящим административным регламентом;
- за требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, нормативными актами муниципального образования «город Саянск»;

– отказ должностного лица уполномоченного органа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

- лично по адресу: 666304, Иркутская область, г. Саянск, микрорайон Олимпийский, 30, а/я 38; телефон/факс: (395-53) 5-68-72;
- через организации федеральной почтовой связи;
- с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», e-mail: kultsayansk@irmail.ru.

Прием жалоб в письменной форме также осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Прием жалоб осуществляется в соответствии с графиком приема заявителей.

Жалоба может быть подана при личном приеме заявителя. Прием заинтересованных лиц в уполномоченном органе осуществляет начальник МКУ «Управление культуры».

Прием заявителя начальником МКУ «Управление культуры», проводится по предварительной записи, которая осуществляется по телефону: 8 (395-53) 5-68-72.

При личном приеме обратившийся заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, ФИО должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о заинтересованном лице, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заинтересованному лицу;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа. Заинтересованным лицом могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заинтересованного лица, либо их копии.

При рассмотрении жалобы:

- обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб, в случае необходимости - с участием заинтересованного лица, направившего жалобу;
- по результатам рассмотрения жалобы принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заинтересованных лиц;
- обеспечивается по просьбе заинтересованного лица представление заинтересованному лицу информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы в уполномоченном органе.

Поступившая в уполномоченный орган жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления, и в течение трех рабочих дней со дня его регистрации заявителю направляется уведомление о дате и месте ее рассмотрения.

Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, подлежит рассмотрению в течение 15 дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае поступления жалобы в отношении муниципальной услуги, которую оказывает другой уполномоченный орган, жалоба регистрируется в уполномоченном органе в течение одного рабочего дня со дня ее поступления и в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации

направляется в уполномоченный орган, предоставляющий соответствующую муниципальную услугу, с уведомлением заинтересованного лица, направившего жалобу, о переадресации жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный орган принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных должностными лицами уполномоченного органа опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, нормативными актами муниципального образования «город Саянск»;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя и (если имеется) отчество его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя и (если имеется) отчество заинтересованного лица, подавшего жалобу;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Основаниями отказа в удовлетворении жалобы являются:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заинтересованного лица и по тому же предмету жалобы.

Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством.

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.

Способами информирования заинтересованных лиц о порядке подачи и рассмотрения жалобы являются:

- личное обращение заинтересованных лиц в уполномоченный орган;
- через организации федеральной почтовой связи;
- с помощью средств электронной связи (направление письма на адрес электронной почты уполномоченный орган);
- с помощью телефонной и факсимильной связи.

Ответ на жалобу подписывается начальником МКУ «Управление культуры» или его заместителем.

Ответ на жалобу, поступившую в МКУ «Управление культуры», направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
 - если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).
- Образец жалобы в письменном виде - в приложении к настоящему Стандарту качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

РАЗДЕЛ 5. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Мнения потребителей муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

РАЗДЕЛ 6. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Показателями качества муниципальной услуги является:

- динамика числа посещений экспозиций и выставок МБУК «МВК города Саянска» по сравнению с предыдущим годом (процентов);
- доля экспонировавшихся МБУК «МВК города Саянска» музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда МБУК «МВК города Саянска» (процентов).

Формула для расчета показателей качества:

динамика числа посещений экспозиций и выставок МБУК «МВК города Саянска» по сравнению с предыдущим годом;

– $KП (отч.) / KП (предш.) \times 100 - 100$,

где КП (отч.) - количество посетителей экспозиций и выставок МБУК «МВК города Саянска» в отчетном году;

– КП (предш.) - количество посетителей экспозиции и выставок МБУК «МВК города Саянска» в предшествующем отчетном году;

доля экспонировавшихся МБУК «МВК города Саянска» музейных предметов основного – фонда от общего количества музейных предметов основного фонда МБУК «МВК города Саянска»:

– $KЭП / OF \times 100$, где ЭП - количество экспонируемых МБУК «МВК города Саянска» предметов основного фонда в отчетном году;

- OF - общее количество предметов основного фонда МБУК «МВК города Саянска».

6.1 Ответственность за качество оказания муниципальной услуги (выполнения работы)

Директор МБУК «МВК города Саянска» несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности МБУК

«МВК города Саянска» в области совершенствования качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

Директор МБУК «МВК города Саянска» обязан:

- обеспечивать разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников МБУК «МВК города Саянска»;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала МБУК «МВК города Саянска», осуществляющего предоставление муниципальной услуги (выполнения работы);
- организовать информационное обеспечение деятельности МБУК «МВК города Саянска» в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением настоящего Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги (выполнения работы) и настоящего Стандарта.

6.2 Оценка качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы)

Критерии оценки качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы):

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

Качественное предоставление муниципальной услуги (выполнения работы) характеризует:

- своевременность, доступность, точность, полнота предоставления муниципальной услуги (выполнения работы);
- удовлетворенность получателей муниципальной услуги (выполнения работы);
- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии муниципальной услуги (выполнения работы);

Иные показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников МБУК «МВК города Саянска», повысивших квалификацию;
- доступность муниципальной услуги для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- наличие дополнительных услуг (проведение интерактивных игр, аудиогиды, электронные киоски и каталоги и пр.);
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей муниципальной услуги на действия сотрудников МБУК «МВК города Саянска».

Приложение
к Стандарту качества оказания муниципальной услуги
(выполнения работы)
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций

_____ (Ф.И.О. руководителя отраслевого (функционального) органа администрации города)

от _____ (Ф.И.О. заявителя)

**Жалоба
на нарушение требований стандарта качества
муниципальной услуги (выполнения работ)**

Я, _____ (Ф.И.О. заявителя),

проживающий по адресу: _____ (индекс, город, микрорайон, дом, квартира),

подаю жалобу от имени: _____ (своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги _____,

допущенное _____ (наименование учреждения, допустившего нарушение стандарта)

в части следующих требований:

_____ (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мной (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

– обращение к сотруднику МБУК «МВК города Саянска», оказывающего услугу _____ (да/нет)

– обращение к директору МБУК «МВК города Саянска», оказывающего услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо МБУК «МВК города Саянска», оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)

2. Официальное письмо МБУК «МВК города Саянска», оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная директором МБУК «МВК города Саянска», оказывающего услугу _____ (да/нет)

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

Достоверность представленных мной сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

контактный телефон _____ / _____ /

« ___ » _____ 20 ___ г.