

Приложение № 5  
к приказу муниципального органа  
«Управление культуры городского  
округа Краснотурьинск»  
от 25.01.2016 № 5-О  
«Об утверждении Стандартов  
качества предоставления  
муниципальных услуг (работ)»

## **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПУБЛИЧНОМУ ПОКАЗУ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ (В СТАЦИОНАРНЫХ УСЛОВИЯХ)**

### **Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **1. Наименование муниципальной услуги.**

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях) (далее – муниципальная услуга).

Муниципальную услугу выполняет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинский краеведческий музей» (далее – учреждение).

2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее – Управление культуры).

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению муниципальной услуги, а также предоставляет финансирование учреждению на выполнение муниципальной услуги в соответствии с утвержденным муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления культуры: адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Молодёжная, д. 1; телефон: (34384) 6-37-22, 6-49-07, факс: (34384) 6-30-03, e-mail: mo\_kultura@krasnoturinsk-adm.ru

#### **3. Потребители услуги.**

Муниципальная услуга на территории городского округа Краснотурьинск может быть оказана:

- физическим лицам - всем гражданам вне зависимости от пола, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги:

[Конституция](#) Российской Федерации;

[Указ](#) Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;

**Основы** законодательства о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

Федеральный **закон** от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

Федеральный **закон** от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный **закон** от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

Федеральный **закон** от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»; «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральный **закон** от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Федеральный **закон** от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Федеральный **закон** от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный **закон** от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

Федеральный **закон** от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный **закон** от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

**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 12.11.1999 № 1242 «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»;

**Приказ** Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

**Приказ** Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 N 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

Областной **закон** от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

Областной **закон** от 27.12.2004 № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области»;

Областной **закон** от 23.10.1995 № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Красноурьинский краеведческий музей»;

Положение о муниципальном органе «Управление культуры городского округа Красноурьинск», утверждённое решением Думы городского округа Красноурьинск от 26.04.2012 № 15;

Приказ муниципального органа «Управления культуры городского округа Красноурьинск» от 30.12.2015 № 110-о «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Красноурьинск».

## Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5. Общие требования к процессу предоставления услуги.

5.1. Содержание муниципальной услуги.

Экспонирование (показ) музейных предметов основного фонда (выставочная площадь музея).

5.2. Платные и частично оплачиваемые услуги населению предоставляются на основании приобретенного посетителем музея билета, дающего право на вход.

Музей самостоятельно определяет порядок предоставления платных услуг населению. Стоимость услуг музея и условия их предоставления устанавливается исходя из востребованности данной услуги и платежеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным руководителем музея при согласовании с Управлением культуры.

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

## 6. Порядок предоставления муниципальной услуги.

6.1. Для получения муниципальной услуги потребителю услуги необходимо лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, и приобрести билет на посещение выставки (экспозиции).

6.2. Для льготных категорий предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании льготного билета на право бесплатного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего отнесение его к льготной категории.

6.3. В случае если в билете (абонементе) указана дата посещения, предоставление услуги в другие даты по данному билету (абонементу) не допускается.

6.4. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

отсутствие билета, дающего право на получение услуги в день обращения;

обращение за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;

нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, оказывающей услугу, и одежды других потребителей услуги.

Отказ в предоставлении доступа к муниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

6.5. Действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципальных учреждений культуры, 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.

## 7. Требования к законности и безопасности предоставления услуги.

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; договор о передаче в безвозмездное бессрочное пользование или пользование на определенный срок музейных предметов и музейных коллекций; правила пользования музеем; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея; положение

по делопроизводству; технический паспорт музея; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

8. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления услуги.

8.1. Требования к зданиям и прилегающей территории:

учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления муниципальной услуги;

прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;

содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;

здание должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;

здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами);

здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов;

площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении муниципальной услуги; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;

- учреждение, оказывающее муниципальную услугу должно 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.

8.2. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

в здании учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения; выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

по размерам и состоянию помещения учреждения 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 и так далее).

8.3. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

учреждение должно 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 государственной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой услуги;

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 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 учреждении, 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;

помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты);

в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; для оказания качественных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

помещения музея должны быть оснащены телефонной связью.

#### 8.4. Требования к обеспечению мягким инвентарем:

учреждение 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.

#### 9. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

##### 9.1. Требования к режиму работы организации:

режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением;

учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений;

режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения не менее чем на 1 час;

предоставление муниципальной услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;

предоставление муниципальной услуги потребителям может производиться в любой рабочий день музея; даты и время проведения мероприятий устанавливается музеем самостоятельно; длительность мероприятий определяется музеем самостоятельно;

в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс и гардероба для посетителей;

один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются;

график работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей;

ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала

устанавливается учреждением самостоятельно; время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым, законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

9.2. Требования к удаленности расположения места предоставления муниципальной услуги:

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

9.3. Требования к доступности муниципальной услуги для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан):

в соответствии с федеральным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев в соответствии с действующим законодательством.

10. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги.

10.1. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги:

учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме;

структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

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

каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет; в период между плановым



повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

10.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении услуг:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в музее; 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.

11. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

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

- учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора;

- учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию: сведения о графике работы учреждения;

- правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;

- утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

- афиши, календарные 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 музея;

- контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей; адрес официального интернет-сайта музея;

- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

учреждения должны информировать об установлении права бесплатного посещения музея определённым действующим законодательством категориям граждан;

учреждение 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 учреждения; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде; правила посещения, музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм;

информирование потребителей услуги осуществляется:

через официальный интернет-сайт;

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

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 государственной услуги при личном посещении музея;

на информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых выставках, мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий

(бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

на вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения;

информация об изменениях в режиме работы;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях;

на основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении, ее фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

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 адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней;

информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения 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.

Разговор не должен продолжаться более 10 минут;

информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется при личном посещении учреждения.

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 государственной услуги (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;

- об адресах интернет-сайта Управление культуры; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; интернет-сайта муниципального музея, принимающего участие в предоставлении муниципальной услуги;

- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

- о процедуре оформления интернет-запроса для получения государственной услуги;

- о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

- вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

11.2. Иные услуги, например, размещение информации в сети Интернет, в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах и т.д.:

- на интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

  - полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

  - местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;

  - режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

  - фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

  - структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

  - контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

  - адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

  - адрес региональной государственной информационной системы «Портал

государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

стандарт качества предоставления муниципальной услуги;  
перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

информация о проводимых выставках, мероприятиях;  
досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

### Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

12. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями муниципальной услуги.

12.1. 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).

12.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

12.4. Учреждение, предоставляющее услугу, должно 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 от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений городского округа Краснотурьинск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к

предоставлению муниципальной услуги, принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества услуг.

12.5. В целях улучшения, качества муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей муниципальной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

12.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

12.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

12.8. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

12.9. 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 подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных услуг.

12.10. Управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

12.11. В зависимости от основания проведения контроля Управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением 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 муниципальной услуги, 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 Управление культуры, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

12.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, 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 муниципальной 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.

#### Раздел 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

13. Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей услуг:

13.1. 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.

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

#### Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

14. Наименование показателя качества предоставления муниципальной услуги.

Показателями качества муниципальной услуги является:

- динамика числа посетителей выставочных площадей музея по сравнению с предыдущим годом (процентов);

- доля экспонировавшихся на выставочных площадях музея музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда музея (процентов).

Формула для расчета показателей качества:

- динамика числа посещений выставочных, площадей музея по сравнению с предыдущим годом:

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

$KП (отч.)$  - количество посетителей экспозиций и выставок музея (выставочная площадь музея) в отчетном году;

$KП (предш.)$  - количество посетителей экспозиций и выставок музея (выставочная площадь музея) в предшествующем отчетном году;

- доля экспонировавшихся на выставочных площадях музея музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда музея;

$KЭП / ОФ \times 100$ , где

$KЭП$  - количество экспонируемых предметов основного фонда музея на выставочных площадях музея в отчетном году;

$ОФ$  - общее количество предметов основного фонда музея.