

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МАГНИТОГОРСКА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 09.11.2018

№ 13414-П

Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственными управлению культуры администрации города

В соответствии с Федеральными законами «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» постановлением администрации города от 05.07.2011 № 7451 «О порядке разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг в городе Магнитогорске», руководствуясь Уставом города Магнитогорска,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить:

1) стандарт качества предоставления муниципальной услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ и реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (приложение №1);

2) стандарт качества по предоставлению муниципальной услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) (приложение №2);

3) стандарт качества предоставления муниципальной услуги по показу (организации показа) концертов и концертных программ (приложение №3);

4) стандарт качества предоставления муниципальной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях) (приложение №4);

5) стандарт качества предоставления муниципальной услуги по созданию экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях) (приложение №5).

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

3. Службе внешних связей и молодежной политики администрации города (Рязанова О.М.) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы города Тулупову С.Н.

Глава города

С.Н. Бердников

Разослано: Тулуповой С.Н., ПУ, УК,УЭ, УФ, СВСиМП, Гарант, ООО Центринформправо, Прокуратура Леннского района, в дело.
Власова А.А. 498-498*1181

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги по реализации
дополнительных общеразвивающих программ и реализации
дополнительных предпрофессиональных программ в области
искусств

1. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества распространяется на муниципальную услугу по реализации дополнительных общеразвивающих программ и реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (далее - муниципальная услуга), предоставляемая населению города Магнитогорска муниципальными учреждениями дополнительного образования подведомственными управлением культуры города Магнитогорска, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги.

2. Учреждения, уполномоченные осуществлять предоставление муниципальной услуги – учреждения дополнительного образования, подведомственные управлению культуры города Магнитогорска.

3. Стандарт качества муниципальных услуг в части требования к материально-техническому оснащению утверждается в объеме, предусмотренном в пределах средств бюджета города.

4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной и бесплатной основе.

5. Единица измерения муниципальной услуги – человеко-часы.

6. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг:

1) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

2) Конституция Российской Федерации;

3) Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

5) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

6) Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

7) Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;

8) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

9) Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

10) Постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 N 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

11) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам» ;

12) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 г. N 156 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области изобразительного искусства "Живопись" и сроку обучения по этой программе»;

13) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 г. N 159 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области декоративно-прикладного искусства "Декоративно - прикладное творчество" и сроку обучения по этой программе;

14) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 г. № 161 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Хоровое пение» и сроку обучения по этой программе»;

15) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 г. № 162 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Народные инструменты» и сроку обучения по этой программе»;

16) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 г. № 163 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Фортепиано» и сроку обучения по этой программе»;

17) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 г. № 164 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Струнные инструменты» и сроку обучения по этой программе»;

18) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 г. № 165 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Духовые и ударные инструменты» и сроку обучения по этой программе»;

19) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 09 августа 2012 г. N 854 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства "Инструменты эстрадного оркестра" и сроку обучения по этой программе»;

20) Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 4 июля 2014 года № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;

21) Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы организация дополнительного образования детей»;

22) Устав города Магнитогорска;

23) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, муниципального образования Магнитогорского городского округа, касающиеся вопроса предоставления муниципальных услуг по реализации дополнительных общеразвивающих программ и реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств.

7. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг:

- 1) наличие в свободном доступе сведений о муниципальных услугах;
- 2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- 3) условия размещения и режим работы Учреждения;
- 4) наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальных услуг;
- 5) наличие систем внутреннего и внешнего контроля за оказанием

муниципальных услуг Учреждением;

6) наличие здания или помещения на праве оперативного управления, собственности, аренды, безвозмездной аренды, пригодного для оказания муниципальных услуг Учреждением;

7) соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности помещения, пригодного для предоставления муниципальной услуги;

8) наличие преподавательского состава с высшим профессиональным или средним профессиональным образованием;

9) наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по оказанию муниципальных услуг.

8. Муниципальные услуги могут быть оказаны всем желающим в возрасте:

- с 5 лет до 18 лет по дополнительной общеразвивающей программе;

- с 6,5 лет до 18 лет по дополнительной предпрофессиональной программе в области искусств,

независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям.

9. Контактная информация об организациях, предоставляющих муниципальные услуги, представлена на официальном интернет-сайте администрации города Магнитогорска (www.magnitogorsk.ru).

2. Требования к предоставлению муниципальных услуг

10. Описание результата предоставления муниципальной услуги по предоставлению дополнительного образования:

- освоение дополнительных общеразвивающих программ завершается итоговой аттестацией выпускников;

- освоение дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств завершается итоговой аттестацией обучающихся.

Порядок и условия проведения итоговой аттестации обучающихся регламентируются локальным нормативным актом учреждения дополнительного образования.

Выпускникам после прохождения ими итоговой аттестации, завершающей освоение дополнительных общеразвивающих программ в области искусств выдается свидетельство установленного образца, утвержденного учреждением дополнительного образования.

Выпускникам после прохождения ими итоговой аттестации, завершающей освоение дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств, выдается заверенное печатью учреждения дополнительного образования свидетельство об освоении этих программ по форме, установленной Федеральными органами исполнительной власти.

Учреждение дополнительного образования вправе выдавать лицам, освоившим образовательные программы, по которым не предусмотрено проведение итоговой аттестации, документы об обучении по образцу и в порядке, установленном учреждением.

11. Требования к доступности муниципальной услуги.

Получателям муниципальной услуги гарантируется ее предоставление в течение всего календарного года. Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора обучающимися направлений деятельности.

12. Выбор потребителем муниципальной услуги и организации дополнительного образования строится на добровольной основе.

13. Основанием для приостановления муниципальной услуги является заявление родителя (законных представителей).

Место за получателем услуги в Учреждении сохраняется в следующих случаях:

1) на период болезни ребенка или родителей (законных представителей);

2) санаторно-курортного лечения ребенка;

3) в иных случаях отсутствия ребенка по уважительным причинам, подтвержденным документально.

14. Льготы по оплате за обучение детей в муниципальных учреждениях дополнительного образования предоставляются льготным категориям граждан, в соответствии с решениями Магнитогорского городского Собрания депутатов и на основании приказов управления культуры администрации города Магнитогорска.

15. Муниципальная услуга включает в себя реализацию и освоение дополнительных общеразвивающих программ и дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств.

Виды деятельности, обеспечивающие оказание муниципальных услуг каждым конкретным учреждением, определяются уставом Учреждения.

Учреждение обеспечивает предоставление муниципальных услуг потребителям услуги при наличии соответствующей лицензии на ведение образовательной деятельности.

16. Деятельность учреждения осуществляется в соответствии со следующими документами:

1) устав учреждения;

2) свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

3) свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

4) иные документы в соответствии с действующим законодательством и муниципальными правовыми актами.

17. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Требования к квалификации специалистов: высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы.

Особые условия допуска к работе: отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации, прохождения обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, прохождения в установленном законодательством Российской Федерации порядке аттестации на соответствие занимаемой должности.

18. Персонал, обеспечивающий оказание муниципальных услуг, должен:

1) обеспечивать безопасность процесса оказания муниципальных услуг для жизни и здоровья потребителей услуги;

2) в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества потребителей услуги;

3) соблюдать правила эксплуатации музыкальных инструментов и учебного оборудования; охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

4) знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции;

5) изучать и учитывать в процессе оказания муниципальных услуг индивидуальные различия получателей услуг.

19. Для получения муниципальных услуг потенциальному потребителю муниципальной услуги необходимо:

1) родителям (законным представителям) ребенка подать письменное заявление в Учреждение;

2) родителям (законным представителям) ребенка дать согласие на процедуру отбора для поступающего на дополнительную предпрофессиональную программу в области искусств;

3) пройти индивидуальный отбор (для поступающих на дополнительную предпрофессиональную программу в области искусств).

20. Порядок приема учащихся в Учреждение должен быть доведен до сведения учащихся, их родителей (законных представителей), определяться учредителем и закрепляться в уставе Учреждения. (свободный доступ).

21. При приеме Учреждение обязано ознакомить учащихся и (или) их родителей (законных представителей) с уставом Учреждения, лицензией на

право ведения образовательной деятельности, порядком реализации программ по выбранному направлению, другими документами, регламентирующими предоставление муниципальной услуги.

22. Для зачисления в Учреждение необходимо предоставить следующие документы:

- 1) письменное заявление о зачислении в Учреждение;
- 2) документ, удостоверяющий личность и возраст потребителя услуги (паспорт, свидетельство о рождении);
- 3) согласие на обработку персональных данных;
- 4) справку с предыдущего места занятий с указанием результатов подготовки (в случае прохождения потенциальным потребителем муниципальной услуги обучения в ином учреждении);
- 5) копия документа, удостоверяющего личность подающего заявление родителя (законного представителя).

Указанные документы предоставляются потребителем услуги непосредственно в Учреждение.

Заявление подается на имя директора Учреждения. Потребители услуги несут в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке ответственность за достоверность предоставляемых сведений.

Потребитель услуги может обучаться по двум и более образовательным программам.

Уполномоченный сотрудник Учреждения, ответственный за прием документов:

- 1) проводит первичную проверку представленного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг, удостоверяясь, что:
 - текст документов написан разборчиво;
 - фамилия, имя, отчество, дата рождения и адрес места жительства написаны полностью и соответствуют документам, удостоверяющим личность и возраст получателя муниципальных услуг;
- 2) при отсутствии у потребителя услуги заполненного заявления или неправильном его заполнении помогает потребителю услуги самостоятельно заполнить заявление.

На каждого обучающегося в установленном порядке должно формироваться личное дело, в котором хранятся все сданные документы и материалы результатов отбора. Личные дела должны храниться в специально отведенном месте, с назначением ответственного лица, со строго ограниченным доступом. Ответственное лицо назначается руководителем учреждения.

Доступ к личным делам осуществляется только по запросу сотрудников управления культуры администрации города Магнитогорска, а также контрольно-надзорных органов.

23. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- 1) возраст поступающего менее минимального значения для

поступающих на дополнительную предпрофессиональную программу в области искусств, предусмотренного Федеральными государственными требованиями, утвержденными Министерством культуры Российской Федерации по соответствующей образовательной программе;

2) возраст поступающего более максимального значения, предусмотренного уставом Учреждения;

3) невыполнение либо нарушение потребителем услуги устава Учреждения;

4) по результатам индивидуального отбора (для поступающих на дополнительную предпрофессиональную программу в области искусств);

5) отсутствие вакантных мест;

6) нарушение сроков подачи заявлений.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

24. Требования к Учреждению, оказывающему муниципальную услугу:

1) учреждение должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается муниципальная услуга;

2) помещения Учреждения должны быть обеспечены топливно-энергетическими ресурсами и оснащены телефонной связью;

3) по размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации);

4) содержание территорий Учреждений должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника);

5) условия обслуживания потребителей услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителей услуги;

6) Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить возможность доступа родителей (законных представителей) воспитанников на территорию учреждения дополнительного образования для общения с педагогическими работниками и администрацией Учреждения.

Условия доступа на территорию Учреждения должен быть утвержден приказом директора и доведен до сведения родителей (законных представителей). Педагогические работники Учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы родителей (законных представителей), касающиеся содержания образовательных программ, используемых технологий и методов, иных вопросов, связанных с организацией обучения и воспитания детей.

25. Режим работы Учреждения определяется Уставом учреждения.

Занятия для детей в Учреждении могут проводиться в любой день недели, включая выходные дни и каникулярное время. Время работы Учреждения должно быть не ранее 8.00 и не позднее 21.00.

26. Требования к предоставлению муниципальной услуги:

1) прием учащихся в Учреждение осуществляется в соответствии с локальными актами Учреждения.

После издания приказа о зачислении предоставление муниципальной услуги осуществляется преподавателем, ответственным за организацию предоставления конкретного вида муниципальной услуги.

Учреждение самостоятельно разрабатывает программу своей деятельности с учетом запросов детей, потребностей семьи, образовательных учреждений, детских и юношеских общественных объединений, на основании учебных планов и образовательных программ, рекомендованных Министерством культуры Российской Федерации, и с учетом особенностей социально-экономического развития города и национально-культурных традиций;

2) расписание занятий в Учреждении составляется с учетом возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм;

3) перевод обучающихся с одного профиля обучения на другой, в класс другого преподавателя осуществляется на основании заявления родителей (законных представителей) при наличии возможностей и только в интересах обучающегося с разрешения директора Учреждения;

4) основными формами учебной работы с детьми являются индивидуальные и групповые занятия. Численный состав групп определяется локальными актами Учреждения. При работе с детьми осуществляется дифференцированный подход с учетом возрастных и индивидуальных особенностей;

5) текущий контроль знаний, умений, навыков осуществляется регулярно преподавателем, реализующим программу дополнительного образования. Промежуточная аттестация определяет успешность развития обучающегося и освоение им программы на определенном этапе обучения;

6) перевод обучающегося (в том числе досрочно) в следующий класс обучения производится по результатам сдачи академических концертов, просмотров, контрольных уроков, принимаемых комиссией. Перевод учащихся оформляется приказом директора Учреждения;

7) обучающиеся, не освоившие программу учебного года:

- продолжают обучение повторно;

- переводятся в следующий класс условно (ликвидация академической задолженности проводится в соответствии с локальными актами Учреждения);

8) выпускники Учреждения, прошедшие полный курс выбранной получателем услуги программы дополнительного образования, на основании приказа директора Учреждения получают свидетельство об освоении

дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств или документы об образовании, образцы которых самостоятельно устанавливаются Учреждением;

9) учащийся или его родители (законные представители) вправе отказаться от обучения в Учреждении на любой стадии процесса предоставления муниципальных услуг. Прекращение предоставления муниципальных услуг, в данном случае, осуществляется на основании заявления родителя (законного представителя);

10) работа Учреждения по предоставлению муниципальных услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателя услуг, непрерывное повышение качества услуг;

11) директор Учреждения несет полную ответственность за качество оказания муниципальных услуг;

12) при подтверждении факта некачественного предоставления муниципальных услуг к директору Учреждения применяются меры административного характера в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

27. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение, оказывающее муниципальные услуги, от выполнения иных установленных действующим законодательством требований.

28. Критериями оценки качества оказания муниципальных услуг являются:

1) предоставление муниципальных услуг в соответствии с требованиями, установленными настоящим стандартом;

2) результативность и эффективность предоставления муниципальных услуг.

Для оценки результативности и эффективности работы Учреждения установлен следующий показатель:

- доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемых услуг.

/п	Наименование показателя	Значение показателя, %
	- доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемых услуг	не менее 80

29. Консультирование потребителей муниципальных услуг о порядке ее предоставления проводится:

- 1) специалистами управления культуры администрации города;
- 2) административно-педагогическим составом Учреждения.

30. Способы получения потребителями информации о муниципальных услугах:

Способ	Характеристика
Информирование при личном обращении	В случае если у потребителя возникли вопросы по информации о порядке предоставления муниципальных услуг, размещенной в доступных местах обозрения Учреждения, то он вправе лично обратиться к руководству Учреждения
Телефонная консультация	В случае обращения потребителя по телефону во время работы Учреждения работники Учреждения в вежливой форме предоставляют необходимые разъяснения об оказываемых муниципальных услугах. Время ожидания потребителем консультации не превышает 5 минут. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию
Письменное обращение	Письменные обращения потребителей муниципальных услуг о порядке предоставления муниципальных услуг, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
Информация у входа в помещение Учреждения	У входа размещается информация о наименовании Учреждения и график работы
Информация в помещениях Учреждения	В помещениях Учреждения в удобных для обозрения местах размещаются: <ul style="list-style-type: none"> - копия лицензии и свидетельства об аккредитации образовательного учреждения; - информация о порядке предоставления муниципальной услуги;

	<ul style="list-style-type: none"> - информация о режиме работы Учреждения (расписание занятий); - информация о номерах телефонов Учреждения; - перечень документов, которые должен представить (предъявить) потребитель для получения муниципальных услуг; - информация о директоре Учреждения и должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальных услуг, и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальных услуг; - информация о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги.
--	--

31. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества услуги может любое лицо, являющееся потребителем услуги.

32. Основным требованием к информированию потребителей услуги о предоставлении муниципальной услуги является доступность информационного сопровождения деятельности Учреждения.

33. Директор Учреждения обязан организовать внутренний контроль за соблюдением стандарта качества и деятельностью Учреждения, влияющей на качество муниципальной услуги. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором Учреждения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего стандарта и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным или распорядительным актом Учреждения.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями.

Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- плановый контроль.

Выявленные недостатки по оказанию образовательных услуг анализируются по каждому сотруднику организации с рассмотрением на педагогическом совете (методических объединениях, совещаниях при руководителе организации и т.п.), принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет

установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

34. Управление культуры администрации города организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением муниципальных услуг Учреждением, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушения прав потребителей муниципальных услуг; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей муниципальных услуг, содержащие жалобы на действия работников Учреждения.

35. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальных услуг отдельным категориям получателей муниципальных услуг или отдельных видов услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя (получателя) муниципальных услуг).

36. Для оценки качества, объема и безопасности оказания муниципальных услуг директор Учреждения и сотрудники управления культуры администрации города используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния зданий и помещений, оборудования, музыкальных инструментов;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги, и другие;

3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;

4) экспертный - опрос преподавателей, специалистов-экспертов с оценкой результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг с оценкой результатов опроса.

3. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

37. Заинтересованные лица (далее – заявитель) могут обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными

правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

38. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1) жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию города либо в управление культуры администрации города. Жалобы на решения и действия (бездействие), руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2) жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте на адрес: 455000 Челябинская область, г.Магнитогорск, пр. Ленина 72 (Администрация города), 455000 Челябинская область, г.Магнитогорск, ул. Октябрьская 5/1 кабинет №1 (Управление культуры администрации города), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на адреса электронной почты:

kultura@magnitogorsk.ru, через Интернет-приемную официального сайта администрации города, официального сайта предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя;

3) в случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы статей 11.1 и 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не применяются.

39. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего муниципальные услуги, муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего муниципальные услуги, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего муниципальные услуги, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

40. Жалоба, поступившая, в орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

41. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в

результате предоставления муниципальных услуг документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

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

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

Заявитель вправе обжаловать в суде, арбитражном суде решение, действие (бездействие) органа местного самоуправления, должностного лица, муниципального служащего в порядке, предусмотренном Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации, Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.

Приложение №2
к постановлению администрации города
от _____ № _____

Стандарт качества по предоставлению муниципальной услуги по
показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок)

1. Общие положения.

1. Настоящий Стандарт качества распространяется на муниципальную услугу по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) (далее-муниципальная услуга), предоставляемую физическим лицам муниципальными учреждениями культуры и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги.

2. Организациями, в отношении которых применяется Стандарт качества по предоставлению муниципальной услуги, являются муниципальные учреждения, подведомственные управлению культуры администрации города (далее – управление культуры), исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному заданию (далее именуемые – Учреждение).

3. Предоставление услуги осуществляться как на платной, так и на бесплатной основе.

4. Стандарт качества в части требования к материально-техническому оснащению утверждается в объеме, предусмотренном в пределах средств бюджета.

5. Единица измерения муниципальной услуги – число зрителей (человек) и количество публичных выступлений (единица).

6. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

1) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

2) Конституция Российской Федерации;

3) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

5) Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

6) Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

7) Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 № 1010 «О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации»;

8) Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 №1904 «О

дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации»;

9) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области и муниципальные правовые акты города Магнитогорска.

7. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

1) наличие в свободном доступе сведений об муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан);

2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;

3) условия размещения и режим работы Учреждения;

4) наличие специального технического оснащения Учреждения;

5) наличие требований к технологии оказания муниципальной услуги;

6) наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;

7) наличие систем внутреннего и внешнего контроля за оказанием муниципальной услуги Учреждением;

8) наличие здания или помещения, на праве оперативного управления, собственности, аренды, безвозмездной аренды, пригодного для оказания муниципальной услуги Учреждением;

9) соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности помещения, пригодного для предоставления муниципальной услуги;

10) наличие кадрового состава;

11) наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по оказанию услуги.

2. Требования к предоставлению муниципальной услуги.

8. Категория потребителей муниципальной услуги - физическое лицо вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

9. Условия, необходимые для получения муниципальной услуги:

Для получения услуги потребитель осуществляет покупку театрального билета.

10. Покупка билета производится:

-путем личного обращения в билетную кассу театра или иной площадки, на которой будут проходить гастроли и выезды с указанием названия спектакля и дата его показа;

- иным доступным способом.

11. Получение муниципальной услуги строится на основе добровольного выбора получателем услуги спектакля (театральной постановки), предусмотренных репертуаром театров.

Выбор места в зрительном зале производится заявителем самостоятельно при условии наличия мест.

Действительными считаются театральные билеты, приобретенные в кассе театра, или иной площадки, на которой будут проходить гастроли и выезды, либо лиц, уполномоченных на распространение театральных билетов.

12. Основания для приостановления услуги:

1) внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;

2) создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;

3) внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

13. Порядок предоставления льгот при проведении платных мероприятий установлен постановлением администрации города от 13.07.2016 № 8420-П, а также Положениями о порядке предоставления льгот отдельным категориям граждан, установленными локальными актами в театрах.

14. Содержание предоставления услуги:

1) акт представления сценических, хореографических или музыкальных произведений;

2) выступление гастролирующих театральных, хореографических, музыкальных и других творческих коллективов, и исполнителей;

3) организация творческих встреч с деятелями культуры и искусства.

15. Результат предоставления услуги:

1) формирование общей культуры получателей услуги;

2) удовлетворение духовных потребностей получателей услуги;

3) направленное формирование в сознании получателей услуги общечеловеческих ценностей через восприятие высокохудожественных образцов мировой культуры;

4) воспитание у получателей услуги толерантности.

16. Деятельность Учреждения осуществляется в соответствии с документами:

1) устав учреждения;

2) свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

3) свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

4) руководства, правила, инструкции, положения;

5) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

6) приказы и распоряжения руководителя учреждения;

7) иные документы в соответствии с действующим законодательством и муниципальными правовыми актами.

17. Посещать театрально-зрелищные мероприятия, организуемые в процессе оказания услуги (далее – театрально-зрелищные мероприятия), может физическое лицо вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

18. Для получения муниципальной услуги, необходимо совершить следующие действия:

1) приобрести билет на посещение театрально-зрелищного мероприятия в кассе учреждения, оказывающей услугу, или иным доступным способом (в билете должна быть указаны дата и время посещения и цена);

2) лично явиться на место проведения мероприятия (указанное в билете) и предъявить билет сотруднику, отвечающему за допуск на мероприятие посетителей.

19. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) отсутствие в наличии билетов на посещение театрально-зрелищных мероприятий на требуемую дату и время;

2) отсутствие у лица билета, дающего право на посещение мероприятия в день и время обращения;

3) нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

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

20. Учреждение должно информировать о предстоящем театрально-зрелищном мероприятии через публикации в городских средствах массовой информации с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за 10 дней до проведения мероприятия.

21. Учреждение должно предоставлять информацию о месте проведения театрально-зрелищного мероприятия, других аспектах проведения мероприятия по телефонному обращению заинтересованного лица. Телефонные консультации должны быть доступны не менее 4 часов в день со дня публичного объявления о проведении мероприятия в городских средствах массовой информации.

22. В зимнее время за один час до начала театрально-зрелищного мероприятия подходы к зданию, в котором проводится мероприятие, должны быть очищены от снега и льда.

23. Около здания, в котором проводится театрально-зрелищное мероприятие, должна располагаться автомобильная парковка не менее чем на 20 мест.

24. В темное время суток за один час до начала театрально-

зрелищного мероприятия подходы к зданию, в котором проводится мероприятие, должны быть освещены.

25. На эксплуатацию помещений, в которых проводится театрально-зрелищное мероприятие, должно быть получено разрешение органов Государственного пожарного надзора.

26. Фойе зданий, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы местами для ожидания, в том числе не менее чем 10 сидячими местами.

27. Учреждение при проведении театрально-зрелищного мероприятия, обязано обеспечить наличие гардероба для посетителей мероприятия.

Гардеробы должны начать работать за один час до начала мероприятия и работать в течение всего времени проведения мероприятия. Перерывы в работе гардеробов должны составлять не более 5 минут подряд и не более 30 минут в течение всего мероприятия.

28. Во время проведения театрально-зрелищного мероприятия в помещениях, в которых проводится данное мероприятие, должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

29. Кассы в здании, в котором предполагается провести театрально-зрелищное мероприятие, должны работать в течение не менее недели до проведения данного мероприятия будние дни с 10:00 до 18:30, в выходные с 10:00 до 18:00, в праздничные дни по особому графику.

Перерывы работы касс должны составлять не более 10 минут подряд и не более одного часа в день.

30. Персонал, оказывающий услугу (в том числе технический), обязан отвечать на все вопросы посетителей театрально-зрелищных мероприятий по существу, либо указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе.

31. За один час до начала театрально-зрелищного мероприятия полы в залах, коридорах, холле здания, в котором проводится мероприятие, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

32. Учреждение должно обеспечить помещения, в которых проводится театрально-зрелищное мероприятие мусорными ведрами (корзинами) из расчета не менее двух ведер (корзин) около каждого выхода из зала и не менее одного ведра (корзины) на 100 посетителей в целом.

33. Помещения, в которых проводится театрально-зрелищное мероприятие, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей.

34. В туалетных комнатах во время проведения театрально-зрелищного мероприятия постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства.

35. В помещении, в котором проводится театрально-зрелищное мероприятие, должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной

помощи посетителям.

36. При проведении театрально-зрелищного мероприятия Учреждение должно обеспечить наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

37. Учреждение не должно допускать в зрительный зал посетителей при отсутствии свободных сидячих мест в зале, кроме случаев, когда предусмотрены специальные площадки для просмотра театрально-зрелищного мероприятия стоя.

38. При организации массовых мероприятий помещение должно иметь не менее двух выходов непосредственно наружу или в лестничные клетки.

39. При организации новогодних представлений в Учреждении елка не должна устанавливаться в проходах и около выходов из помещения. Елка должна находиться на устойчивом основании.

40. При нахождении людей в помещениях, в которых проводится театрально-зрелищное мероприятие, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и открывающиеся с трудом запоры.

41. Учреждение должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей театрально-зрелищного мероприятия (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

42. В зданиях и помещениях, в которых проводится театрально-зрелищное мероприятие, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

43. В помещениях, в которых проводится театрально-зрелищное мероприятие, на путях эвакуации не должны быть установлены турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

44. В помещениях, в которых проводится театрально-зрелищное мероприятие, паласы, ковры, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от соблюдения иных требований установленных действующим законодательством.

45. Система индикаторов качества услуги:

п/п	Наименование показателя	Значение показателя, спектаклей (программ), %
.	Доля потребителей, удовлетворенных качеством оказания муниципальной услуги, определяемая по книге отзывов учреждения	не менее 70

46. Консультирование потребителей услуги о порядке ее предоставления проводится:

- 1) специалистами управления культуры администрации города;
- 2) административным персоналом Учреждения.

47. Способы получения потребителями информации об услуге:

Способ	Характеристика
Информирование при личном обращении	В случае если у потребителя возникли вопросы по информации о порядке предоставления услуги, размещенной в доступных местах обозрения учреждения, то он вправе лично обратиться к руководству Учреждения в установленные часы приема по личным вопросам.
Телефонная консультация	<p>В случае обращения потребителя по телефону во время работы Учреждения работники Учреждения в вежливой форме предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой услуге. Время ожидания потребителем консультации не превышает 5 минут.</p> <p>При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.</p>
Письменное обращение	Письменные обращения получателей услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.
Информация у входа в помещение Учреждения	У входа размещается информация о наименовании Учреждения и график работы
Информация в помещениях Учреждения	<p>В помещениях Учреждения в удобном для обозрения месте размещаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выписка из Устава о видах деятельности;

	<ul style="list-style-type: none"> - информация о порядке предоставления услуги; - информация о режиме работы Учреждения; - информация о номерах телефонов Учреждения; - перечень документов, которые должен представить (предъявить) потребитель для получения услуги; - информация о директоре Учреждения и должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении услуги; - информация о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих услугу
--	--

48. Информация о процедуре предоставления услуги предоставляется бесплатно.

49. Директор Учреждения обязан организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью, влияющей на качество предоставления услуги, включающий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятие решений сотрудниками Учреждения. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором Учреждения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается директором Учреждения.

50. Управление культуры организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением услуги Учреждением, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей услуги; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей услуги, содержащих жалобы на действия работников Учреждения.

51. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления услуги отдельным категориям потребителей услуги или

отдельных видов услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению потребителя муниципальной услуги).

52. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых услуг осуществляется в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам утвержденным стандартам качества муниципальных услуг на территории города Магнитогорска, утвержденным постановлением администрации города Магнитогорска от 23.11.2011 № 13770-П.

53. Для оценки качества оказания услуги директор Учреждения и специалисты управления культуры используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный – проверка состояния зданий и помещений, оборудования, музыкальных инструментов;

2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, оказывающего услуги и другие;

3) измерительный – проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;

4) экспертный – опрос критиков, специалистов - экспертов с оценкой результатов опроса;

5) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг с оценкой результатов опроса.

3. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

54. Заинтересованные лица (далее – заявитель) могут обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания

отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

б) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

55. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1) жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию города либо в управление культуры администрации города. Жалобы на решения и действия (бездействие), руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2) жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте на адрес: 455000 Челябинская область, г.Магнитогорск, пр. Ленина 72 (Администрация города), 455000 Челябинская область, г.Магнитогорск, ул. Октябрьская 5/1 кабинет №1 (Управление культуры администрации города), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на адреса электронной почты: kultura@magnitogorsk.ru, через Интернет-приемную официального сайта администрации города, официального сайта предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя;

3) в случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия

(бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы статей 11.1 и 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не применяются.

56. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего муниципальные услуги, муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего муниципальные услуги, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего муниципальные услуги, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

57. Жалоба, поступившая, в орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

58. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальных услуг документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

59. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения,

заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

Заявитель вправе обжаловать в суде, арбитражном суде решение, действие (бездействие) органа местного самоуправления, должностного лица, муниципального служащего в порядке, предусмотренном Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации, Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги по показу (организации показа)
концертов и концертных программ

1. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по показу (организации показа) концертов и концертных программ (далее - Стандарт качества) устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

2. Учреждениями, в отношении которых применяется Стандарт качества, являются муниципальное автономное учреждение культуры «Магнитогорское концертное объединение» и муниципальное бюджетное учреждение культуры «Магнитогорский театр оперы и балета», подведомственные управлению культуры администрации города, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному заданию (далее именуемые - учреждения).

3. Стандарт качества услуги в части требований к ресурсному (материально-техническому оснащению) утверждается в объеме, предусмотренном в пределах средств бюджета города.

4. Услуга предоставляется на платной основе.

5. Единица измерения услуги – число зрителей (человек).

6. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуги:

1) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989г.;

2) Конституция Российской Федерации;

3) Гражданский кодекс Российской Федерации;

4) Федеральный закон Российской Федерации «Об автономных учреждениях»;

5) Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

6) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

7) Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

8) Федеральный закон «О некоммерческих организациях»;

9) Закон Российской Федерации от 09.10.1992г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

10) Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993г. №1904 «О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации»;

11) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, муниципальные правовые акты города Магнитогорска.

7. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуги:

1) наличие в свободном доступе сведений об услуге (наименование, содержание, предмет услуги, ее количественные и качественные характеристики, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан);

2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, оказывающее услугу;

3) условия размещения и режим работы учреждения, оказывающего услугу;

4) наличие специального технического оснащения учреждения;

5) наличие требований к технологии оказания услуги;

6) наличие информации о порядке и правилах предоставления услуги;

7) наличие систем внутреннего и внешнего контроля за оказанием муниципальной услуги учреждением;

8) наличие здания или помещения на праве оперативного управления, собственности, аренды, безвозмездной аренды, пригодного для оказания услуги учреждением;

9) соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности сооружения или помещения, пригодного для предоставления услуги;

10) наличие кадрового состава с высшим профессиональным или средним профессиональным образованием;

11) наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по оказанию услуги.

8. Услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств. Дети младше 7 лет могут получать бюджетную услугу только в сопровождении взрослых.

9. Контактная информация об учреждении, оказывающего услугу, представлена на официальном интернет-сайте администрации города Магнитогорска.

2. Требования к предоставлению услуги.

10. Категория потребителей муниципальной услуги - физическое лицо вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

11. Для получения услуги потребитель осуществляет покупку билета.

12. Покупка билета производится:

- путем личного обращения в билетную кассу театра или иной площадки, на которой будут проходить гастроли и выезды с указанием названия концерта и дата его показа;

- иным доступным способом.

13. Получение муниципальной услуги строится на основе добровольного выбора получателем услуги концерта (концертной программы), предусмотренного репертуаром организации, предоставляющей услугу.

Выбор места в зрительном зале производится заявителем самостоятельно при условии наличия мест.

14. Основания для приостановления услуги:

1) внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;

2) создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;

3) внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

15. Порядок предоставления льгот при проведении платных мероприятий установлен постановлением администрации города от 13.07.2016 № 8420-П, а также Положениями о порядке предоставления льгот отдельным категориям граждан, установленными локальными актами в организациях, предоставляющих муниципальную услугу.

16. Содержание услуги:

1) показ (организация показа) концертов и концертных программ;

2) организация деятельности и участие в благотворительных акциях и социальных проектах;

3) деятельность, направленная на сохранение, создание, распространение и освоение культурных ценностей, предоставление культурных благ населению (культурная деятельность) в различных формах и видах;

4) информационно-справочное обслуживание потребителей услуги;

5) деятельность по организации и показу концертов, мастер-классов концертов, концертных программ, спектаклей, кинофильмов, массовых мероприятий, гастролей, творческих и праздничных вечеров, акций, смотров, выставок, фестивалей и конкурсов собственными силами или силами приглашенных коллективов, исполнителей;

6) осуществление иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются и распространяются культурные ценности.

17. Результатом оказания муниципальной услуги является удовлетворение культурных интересов населения города через обеспечение доступа к предметам материальной и духовной культуры.

18. Деятельность учреждения, оказывающего услугу, осуществляется в соответствии с документами:

- 1) устав учреждения;
- 2) свидетельство о государственной регистрации юридического лица;
- 3) свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- 4) руководства, правила, инструкции, положения;
- 5) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- 6) приказы и распоряжения руководителя учреждения;
- 7) иные документы в соответствии с действующим законодательством и муниципальными правовыми актами.

19. Платные и частично оплачиваемые услуги предоставляются на основании приобретенного посетителем учреждения билета или документов, дающих право на вход.

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

20. Для получения услуги посетителям необходимо:

1) приобрести билет (абонемент) на посещение учреждения, оказывающего услугу, в кассе учреждения или иным доступным способом. В билете должна быть указана цена.

Учреждение, оказывающее услугу, отказывает посетителю в приобретении билета в следующих случаях:

- обращение за приобретением билета в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;
- обращение за билетом в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. Отказ в приобретении билета по иным основаниям не допускается.

2) предъявить билет на посещение учреждения сотруднику, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в учреждение, оказывающий услугу.

21. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

2) отсутствие входного билета (абонемента) или нарушение сроков оплаты услуги, предусмотренных в договоре;

3) отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;

4) отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (групповое посещение, обслуживание по договору и др.);

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

6) если от одежды посетителя исходит резкий неприятный запах и его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей.

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

22. Услуга должна максимально обеспечивать доступ граждан к культурным программам. Обеспечивать привлечение посетителей разного возрастного уровня и интересов.

23. Услуга предоставляется по всем формам работы учреждения:

1) организация концертов, концертных программ;

2) индивидуальные и групповые посещения;

3) лекции, мастер-классы, беседы, занятия, творческие встречи;

4) массовые мероприятия (культурно-досуговые мероприятия, праздничные мероприятия и так далее);

5) информационно-справочная деятельность (научно-исследовательская работа, научно-методическая работа и так далее);

6) иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

24. Обслуживание посетителей должно проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком, в соответствии с психофизическим развитием получателей услуги и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

25. Доступ посетителей должен производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности помещений, а также по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

26. Требования к зданиям и прилегающей территории, в котором оказывается услуга:

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

2) прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов;

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

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

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

6) здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставления услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы);

7) здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели;

8) площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении услуги;

9) в целях приема мнений посетителей по улучшению обслуживания в учреждении, оказывающем услугу, по требованию посетителей должна предоставляться книга отзывов и предложений;

10) Учреждение, предоставляющее 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;

11) в здании Учреждения, предоставляющего услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения: концертный зал, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения оборудования, музыкальных инструментов и т.п.;

12) 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;

13) 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 предоставление услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и иные);

14) кассы должны работать в течение времени работы учреждения (перерывы работы касс должны составлять не более 30 минут подряд и не более часа в день);

15) о запрещении курения в помещениях учреждения, оказывающего услугу, на видных местах должны быть сделаны надписи или размещены запрещающие знаки.

27. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

1) 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 услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество предоставления услуги;

2) 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, проверять их; 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);

3) состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать предоставляемой услуге;

4) учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить помещение концертного зала достаточным количеством сидячих мест - не менее 100 сидячих мест;

5) 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;

6) на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

7) оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

8) рабочие места для сотрудников учреждения должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет.

28. Требования к кадровому обеспечению исполнителя услуги:

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

2) структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемой услуги, межотраслевых норм

времени на работы, выполняемые в учреждении, а также выделяемых бюджетных средств;

3) для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;

4) 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;

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

6) в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

7) к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в учреждении; 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.

29. Требования к взаимодействию сотрудников учреждения с потребителями услуги:

1) учреждение, оказывающее услугу, не вправе ограничивать доступ посетителей любого возраста, пола и вероисповедания к посещению учреждения;

2) персонал учреждения, оказывающий услугу (в том числе технический), обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей учреждения либо должен указать на тех сотрудников учреждения, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе, просьбе;

3) при общении с посетителями персонал учреждения (в том числе технический) должен соблюдать этические и моральные нормы и правила поведения.

30. Учреждение, оказывающее услугу, должно представить посетителям возможность заказа билета по телефону.

31. Сотрудники учреждения должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка.

32. Учреждение, оказывающее услугу, обязано предоставлять информацию о существующих и ожидаемых мероприятиях по телефонному обращению жителей и гостей города. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы учреждения.

33. Учреждение, оказывающее услугу, обязано обеспечить наличие в учреждении гардероба. Гардеробы должны работать в течение всего времени работы учреждения. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1 часа в день.

34. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить наличие сотрудника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении Учреждения, и наличие кнопки вызова охраны.

35. Учреждение, оказывающее услугу, должно предоставить право посетителям производить фото- и видеосъемку в помещении Учреждения (на безвозмездной или платной основе по решению Учреждения) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

36. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение, оказывающее услугу, от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

37. Система индикаторов качества услуги:

/п	Наименование показателя	Значение показателя, спектаклей (программ)
.	Доля потребителей, удовлетворенных качеством оказания муниципальной услуги, определяемая по книге отзывов учреждения	не менее 70%

38. Консультирование получателей услуги о порядке ее предоставления производится специалистами управления культуры администрации города и административным составом организации, предоставляющей муниципальную услугу.

39. Способы получения потребителями информации об услуге:

Способ	Характеристика
Информирование при личном	В случае если у потребителя возникли вопросы по информации о порядке предоставления услуги, размещенной в доступных местах обозрения учреждения, то он вправе лично обратиться к

обращении	руководству Учреждения в установленные часы приема по личным вопросам.
Телефонная консультация	В случае обращения потребителя по телефону во время работы Учреждения работники Учреждения в вежливой форме предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой услуге. Время ожидания потребителем консультации не превышает 5 минут. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.
Письменное обращение	Письменные обращения получателей услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.
Информация у входа в помещение Учреждения	У входа размещается информация о наименовании Учреждения и график его работы
Информация в помещениях Учреждения	<p>В помещениях Учреждения в удобном для обозрения месте размещаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - копия лицензии и свидетельства об аккредитации образовательного Учреждения; - информация о порядке предоставления услуги; - информация о режиме работы Учреждения (расписание занятий); - информация о номерах телефонов Учреждения; - перечень документов, которые должен представить (предъявить) потребитель для получения услуги; - информация о директоре Учреждения и

	<p>должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и времени приема граждан;</p> <ul style="list-style-type: none"> - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении услуги; - информация о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих услугу.
--	--

3. Контроль качества предоставляемой услуги

40. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества услуги может любое лицо, являющееся получателем услуги.

41. Основными требованиями к информированию получателей о предоставлении муниципальной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации об административных процедурах;

четкость в изложении информации об административных процедурах;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации об административных процедурах;

оперативность предоставления информации об административных процедурах.

42. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

43. Директор учреждения, оказывающего услугу, обязан организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью, влияющей на качество муниципальной услуги, включающий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятие решений сотрудниками учреждения. Внутренний контроль осуществляется директором учреждения путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта и своей должностной инструкции.

44. Управление культуры организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением услуги учреждением, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия работников учреждения.

45. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

46. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых услуг осуществляется в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам утвержденным стандартам качества муниципальных услуг на территории города Магнитогорска, утвержденным постановлением администрации города Магнитогорска от 23.11.2011 № 13770-П.

47. Для оценки качества, объема оказания услуги директор учреждения и специалисты управления культуры используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный – проверка состояния оборудования, зданий и помещений;

2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, оказывающего услуги и другое;

3) измерительный – проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;

4) экспертный – опрос работников, специалистов, экспертов с оценкой результатов опроса;

5) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг с оценкой результатов опроса.

48. По результатам контроля в случае необходимости осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

49. Заинтересованные лица (далее - заявители) могут обжаловать отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также отказ в предоставлении муниципальной услуги в досудебном порядке.

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

1) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

2) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

3) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

4) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

51. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1) жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в управление культуры администрации города. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2) жалоба может быть направлена по почте на адрес: 455023, Челябинская область, г. Магнитогорск, ул. Октябрьская, 5/1, кабинет № 1, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на адрес электронной почты: kultura@magnitogorsk.ru, официального сайта, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

52. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную

услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

53. Жалоба, поступившая в управление культуры администрации города, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

54. По результатам рассмотрения жалобы управление культуры администрации города принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

Заявитель вправе обжаловать в суде, арбитражном суде решение, действие (бездействие) органа местного самоуправления, должностного лица, муниципального служащего в порядке, предусмотренном Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации, Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.

Приложение №4
к постановлению администрации города
от _____ № _____

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги по публичному показу
музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)

1. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях) (далее - Стандарт качества, услуга) устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности предоставления услуги.

2. Учреждениями, в отношении которых применяется Стандарт качества услуги, являются муниципальные музеи, подведомственные управлению культуры администрации города Магнитогорска, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному заданию (далее именуемые - музей).

3. Стандарт качества услуги в части требований к ресурсному (материально-техническому оснащению) утверждается в объеме, предусмотренном в пределах средств бюджета города.

4. Услуга предоставляется на платной основе.

5. Единица измерения объёма услуги – число посетителей (человек).

6. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуги:

1) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

2) Конституция Российской Федерации;

3) Федеральный закон «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

4) Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

5) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

6) Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации»;

7) Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

8) Федеральный закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- 9) Федеральный закон «О некоммерческих организациях»;
 - 10) Закон Российской Федерации от 15.04.1993 №4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;
 - 11) Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
 - 12) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 №179 «Об утверждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;
 - 13) Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 №290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;
 - 14) Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 №431 «О мерах социальной поддержке многодетных семей»;
 - 15) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, муниципальные правовые акты города Магнитогорска.
7. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуги:
- 1) наличие в свободном доступе сведений об услуге (наименование, содержание, предмет услуги, ее количественные и качественные характеристики, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан);
 - 2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует музей, оказывающий услугу;
 - 3) условия размещения и режим работы музея, оказывающего услугу;
 - 4) наличие специального технического оснащения музея;
 - 5) наличие требований к технологии оказания услуги;
 - 6) наличие информации о порядке и правилах предоставления услуги;
 - 7) наличие систем внутреннего и внешнего контроля за оказанием муниципальной услуги музеем;
 - 8) наличие здания или помещения на праве оперативного управления, собственности, аренды, безвозмездной аренды, пригодного для оказания услуги музеем;
 - 9) соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности сооружения или помещения, пригодного для предоставления услуги;
 - 10) наличие кадрового состава с высшим профессиональным или средним профессиональным образованием;
 - 11) наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по оказанию услуги.

8. Услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств. Дети младше 7 лет могут получать бюджетную услугу только в сопровождении взрослых.

9. Контактная информация о музеях, оказывающих услугу, представлена на официальном интернет-сайте администрации города Магнитогорска.

2. Требования к предоставлению услуги

10. Содержание услуги:

1) популяризация культурного наследия, представленного музейными предметами и музейными коллекциями, предметами из частных коллекций и находящиеся в собственности авторов;

2) предоставление услуг по выставочной, просветительской, научно-исследовательской и образовательной деятельности;

3) обеспечение доступа граждан к предметам материальной и духовной культуры изобразительного и историко-культурного наследия;

4) организация экскурсионного и лекционного обслуживания потребителей услуги;

5) информационно-справочное обслуживание потребителей услуги;

6) реализация в экспозициях выставок мероприятий по организации досуга населения (праздники, литературно-музыкальные вечера, творческие встречи, фестивали, конкурсы), в том числе с привлечением сторонних творческих коллективов;

7) осуществление иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются и распространяются культурные ценности.

11. Результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение культурных интересов населения города через обеспечение доступа к предметам материальной и духовной культуры (музейные предметы, музейные коллекции, а так же предметы из частных коллекций и находящиеся в собственности авторов), путем публичного представления (экспозиции, выставки, каталоги).

12. Категория потребителей услуги – физическое лицо вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

Получение муниципальной услуги строится на основе добровольного посещения получателем услуги организации, осуществляющей публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

13. Деятельность музея, оказывающего услугу, осуществляется в соответствии с документами:

1) устав учреждения;

2) свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

3) свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

4) руководства, правила, инструкции, положения;

5) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

6) приказы и распоряжения руководителя учреждения;

7) иные документы в соответствии с действующим законодательством и муниципальными правовыми актами.

14. Платные и частично оплачиваемые услуги предоставляются на основании приобретенного посетителем музея билета, экскурсионной путевки или документов (аккредитаций), дающих право на вход.

Порядок предоставления льгот при проведении платных мероприятий установлен постановлением администрации города от 13.07.2016 № 8420-П, а также Положениями о порядке предоставления льгот отдельным категориям граждан, установленными локальными актами в организациях, предоставляющих муниципальную услугу.

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

15. Для получения услуги жителям и гостям города Магнитогорска необходимо:

1) приобрести билет (абонемент) на посещение музея, оказывающего услугу, в кассе музея или иным доступным способом. В билете должна быть указана цена.

Музей, оказывающий услугу, отказывает жителю или гостю города Магнитогорска в приобретении билета в следующих случаях:

- обращение за приобретением билета в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;

- обращение за билетом в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. Отказ в приобретении билета по иным основаниям не допускается.

2) предъявить билет на посещение музея сотруднику, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в музей, оказывающий услугу.

16. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

2) отсутствие входного билета (абонемента) или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренных в договоре;

3) отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;

4) отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);

5) обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;

б) если от одежды посетителя исходит резкий неприятный запах и его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества музея и одежды других посетителей.

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

17. Основания для приостановления услуги:

1) внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;

2) создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;

3) внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

18. Услуга должна максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям. Экспозиции должны регулярно обновляться, в том числе с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов, обеспечивать привлечение посетителей разного возрастного уровня и интересов.

19. Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище музея.

20. Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми **положением** о Музейном фонде Российской Федерации.

21. Услуга предоставляется по всем формам музейной работы:

1) организация выставок;

2) индивидуальные и экскурсионные посещения;

3) лекции, мастер-классы, беседы, занятия, творческие встречи;

4) массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и так далее);

5) информационно-справочная деятельность (научно-исследовательская работа, научно-методическая работа и так далее);

б) иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

22. Экскурсии, лекции и другие формы обслуживания посетителей должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком, в соответствии с психофизическим развитием получателей услуги и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

23. Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а также по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

24. Требования к зданиям и прилегающей территории, в котором оказывается услуга:

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

2) прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов;

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

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

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

6) здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставления услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы);

7) здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели;

8) площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении услуги;

9) в целях приема мнений посетителей по улучшению обслуживания в музее, оказывающем услугу, по требованию посетителей должна предоставляться книга отзывов и предложений;

10) музей, предоставляющий 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;

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

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

13) 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 предоставление услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и иные);

14) кассы должны работать в течение времени работы музея (перерывы работы касс должны составлять не более 30 минут подряд и не более часа в день);

15) о запрещении курения в помещениях музея, оказывающего услугу, на видных местах должны быть сделаны надписи или размещены запрещающие знаки.

25. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

1) музей 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 услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество предоставления услуги;

2) 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, проверять их; 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);

3) состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать предоставляемой услуге;

4) музей, оказывающий услугу, должен обеспечить выставочные помещения достаточным количеством сидячих мест - не менее четырех сидячих места на один зал;

5) 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;

6) на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

7) оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

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

9) музей должен иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество предоставления услуги;

10) экспозиционно-выставочные помещения должны быть оснащены оборудованием, обеспечивающим хорошую визуализацию выставки и обеспечивающим безопасность предметов выставки;

11) рабочие места для сотрудников музея должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет.

26. Требования к кадровому обеспечению исполнителя услуги:

1) музей должен располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления услуги в полном объеме;

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

3) для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;

4) каждый сотрудник из числа специалистов музея 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;

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

6) в профессиональной деятельности работники музея руководствуются кодексом профессиональной этики;

7) к каждому работнику музея, непосредственно обеспечивающему предоставление 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.

27. Требования к режиму работы: предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные дни.

28. Требования к взаимодействию сотрудников музея с потребителями услуги:

1) музей, оказывающий услугу, не вправе ограничивать доступ жителей и гостей города любого возраста, пола и вероисповедания к музейным предметам и музейным коллекциям из соображений цензуры;

2) персонал музея, оказывающий услугу (в том числе технический), обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей музея либо должен указать на тех сотрудников музея, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе, просьбе;

3) при общении с посетителями персонал музея (в том числе технический) должен соблюдать этические и моральные нормы и правила поведения.

29. Время ожидания начала экскурсии посетителем, приобретшим билет на посещение музея и экскурсионную путёвку, не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете, или 30 минут с момента предъявления билета сотруднику музея, если билет не содержит точного указания на время начала экскурсии.

30. Музей, оказывающий услугу, должен представить жителям и гостям города возможность заказа экскурсии по телефону.

31. Экскурсовод должен дать ответы на все дополнительные вопросы посетителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

32. Посетителям музеев и выставок (за исключением детей в возрасте до 7 лет) должна быть предоставлена возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях,

когда посетителем была оплачена услуга просмотра экспозиций с экскурсоводом.

33. Сотрудники музея должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка.

34. Музей, оказывающий услугу, в обязательном порядке должен информировать население города обо всех обновлениях экспозиций и проведении новых выставок.

35. Музей, оказывающий услугу, обязан предоставлять информацию о существующих и ожидаемых музейных экспозициях по телефонному обращению жителей и гостей города. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы музея.

36. Музей, оказывающий услугу, обязан обеспечить наличие в музее гардероба. Гардеробы должны работать в течение всего времени работы музея. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1 часа в день.

37. Экскурсионная группа должна составлять не более 25 человек.

38. Музей, оказывающий услугу, должен обеспечить наличие сотрудника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении музея, и наличие кнопки вызова охраны.

39. Музей, оказывающий услугу, должен предоставить право посетителям производить фото- и видеосъемку в помещении музея (на безвозмездной или платной основе по решению музея) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

40. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает музей, оказывающий услугу, от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

41. Система индикаторов качества услуги:

п/п	Наименование показателя	Значение показателя, %
1	Процент ежегодно экспонируемых музейных предметов и музейных коллекций от общего числа музейных фондов	не менее 3,0

42. Консультирование получателей услуги о порядке ее предоставления производится специалистами управления культуры администрации города и административным составом музея.

43. Способы получения потребителями информации об услуге:

Способ	Характеристика
Информирование при личном	В случае если у потребителя возникли вопросы по информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной в доступных местах обозрения

обращении	музея, то он вправе лично обратиться к руководству музея в установленные часы приема по личным вопросам.
Телефонная консультация	В случае обращения потребителя по телефону во время работы музея сотрудники в вежливой форме предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге. Время ожидания потребителем консультации не превышает 5 минут. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.
Письменное обращение	Письменные обращения потребителей муниципальных услуг о порядке предоставления муниципальных услуг, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
Информация у входа в помещение музея	У входа размещается информация о наименовании музея, режиме работы музея, информация об изменениях в режиме работы, информация о проводимых выставках и мероприятиях.
Информация в помещениях музея	<p>В помещениях музея в удобном для обозрения месте размещаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информация о порядке предоставления муниципальной услуги; - информация о режиме работы музея; - информация о номерах телефонов музея; - информация о директоре музея и должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и

	<p>телефонах вышестоящего органа;</p> <ul style="list-style-type: none"> - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги; - информация о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.
--	--

3. Контроль качества предоставляемой услуги

44. Основными требованиями к информированию получателей о предоставлении муниципальной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации об административных процедурах;

четкость в изложении информации об административных процедурах;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации об административных процедурах;

оперативность предоставления информации об административных процедурах.

45. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

46. Директор музея, оказывающего услугу, обязан организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью, влияющей на качество муниципальной услуги, включающий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятие решений сотрудниками музея. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором музея проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается директором музея.

47. Управление культуры организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением услуги музеем, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия работников музея.

48. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей

муниципальной услуги или отдельных видов услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

49. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых услуг осуществляется в соответствии с [Порядком](#) оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам утвержденным стандартам качества муниципальных услуг на территории города Магнитогорска, утвержденным [постановлением](#) администрации города Магнитогорска от 23.11.2011 N 13770-П.

50. Для оценки качества, объема оказания услуги директор музея и специалисты управления культуры используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный – проверка состояния оборудования, зданий и помещений;

2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, оказывающего услуги и другое;

3) измерительный – проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;

4) экспертный – опрос музейных работников, специалистов, экспертов с оценкой результатов опроса;

5) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг с оценкой результатов опроса.

51. По результатам контроля в случае необходимости осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

52. Заинтересованные лица (далее - заявители) могут обжаловать отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также отказ в предоставлении муниципальной услуги в досудебном порядке.

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

1) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

2) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

3) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

4) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

54. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1) жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в управление культуры администрации города. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2) жалоба может быть направлена по почте на адрес: 455023, Челябинская область, г. Магнитогорск, ул. Октябрьская, 5/1, кабинет № 1, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на адрес электронной почты: kultura@magnitogorsk.ru, официального сайта, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

55. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть

представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

56. Жалоба, поступившая в управление культуры администрации города, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

57. По результатам рассмотрения жалобы управление культуры администрации города принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

Заявитель вправе обжаловать в суде, арбитражном суде решение, действие (бездействие) органа местного самоуправления, должностного лица, муниципального служащего в порядке, предусмотренном Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации, Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.

Приложение №5
к постановлению администрации города
от _____ № _____

**Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги по созданию экспозиций (выставок)
музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях)**

1. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по созданию экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях) (далее - Стандарт качества, услуга) устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности предоставления услуги.

2. Учреждениями, в отношении которых применяется Стандарт качества услуги, являются муниципальные музеи, подведомственные управлению культуры администрации города Магнитогорска, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному заданию (далее именуемые - музей).

3. Стандарт качества услуги в части требований к ресурсному (материально-техническому оснащению) утверждается в объеме, предусмотренном в пределах средств бюджета города.

4. Услуга предоставляется на бесплатной основе.

5. Единица измерения услуги – количество экспозиций (единица).

6. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 4) Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- 5) Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- 7) Федеральный закон «О некоммерческих организациях»;
- 8) Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

9) Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

10) Закон Российской Федерации «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;

11) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 №179 «Об утверждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

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

13) Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 №431 «О мерах социальной поддержке многодетных семей»;

14) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, муниципальные правовые акты города Магнитогорска.

7. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуги:

1) наличие в свободном доступе сведений об услуге (наименование, содержание, предмет услуги, ее количественные и качественные характеристики);

2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует музей, оказывающий услугу;

3) условия размещения и режим работы музея, оказывающего услугу;

4) наличие специального технического оснащения музея;

5) наличие требований к технологии оказания услуги;

6) наличие систем внутреннего и внешнего контроля за оказанием муниципальной услуги музеем;

7) наличие здания или помещения на праве оперативного управления, собственности, аренды, безвозмездной аренды, пригодного для оказания услуги музеем;

8) соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности сооружения или помещения, пригодного для предоставления услуги;

9) наличие кадрового состава с высшим профессиональным или средним профессиональным образованием;

10) наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по оказанию услуги.

8. Контактная информация о музеях, оказывающих услугу, представлена на официальном интернет-сайте администрации города Магнитогорска.

2. Требования к предоставлению услуги

9. Услуга предоставляется в целях создания экспозиций и выставок на площадях музея.

10. Результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение культурных интересов населения города через обеспечение доступа к предметам материальной и духовной культуры.

11. Категория потребителей услуги – физическое лицо вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

12. Музей обеспечивает доступ населения к предметам материальной и духовной культуры, находящимся в музейном фонде, а так же в личных коллекциях и в собственности авторов. Обеспечение доступа населения к предметам и коллекциям осуществляется посредством создания экспозиций (выставок) музеев.

13. Содержание услуги:

1) разработка концепции (определение темы и сроков работы выставки, цели, интерес для посетителей);

2) описание экспозиции и размеров необходимых выставочных площадей;

3) описание предметов;

4) определение необходимых затрат и источников финансирования и поддержки;

5) сроки организации выставки;

6) подготовка экспонатов выставки (необходимые реставрационные и оформительские работы);

7) подготовка тематико-экспозиционного плана выставки (наименование разделов, тем, тематических комплексов, ведущие тексты и аннотации, перечни экспонатов в экспозиционных комплексах с указанием основных атрибутивных данных, сведения о характере экспозиционных материалов (подлинник, воспроизведение) и их размерах, указание мест хранения материалов и их шифра);

8) разработка художественного (дизайнерского) решения выставки;

9) подготовка научно-справочного аппарата выставки (пояснительные тексты, этикетки, указатели);

10) монтаж выставки (размещение экспонатов на выставочном оборудовании, закрепление декоративных элементов, пояснительных текстов, установка освещения).

14. Деятельность музея, оказывающего услугу, осуществляется в соответствии с документами:

1) устав учреждения;

2) свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

3) свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

4) руководства, правила, инструкции, положения;

5) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

6) приказы и распоряжения руководителя учреждения;

7) иные документы в соответствии с действующим законодательством и муниципальными правовыми актами.

15. Услуга должна максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям. Экспозиции должны регулярно обновляться, в том числе с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов, обеспечивать привлечение посетителей разного возрастного уровня и интересов.

16. Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище музея.

17. Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а также по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

18. Требования к зданиям и прилегающей территории, в котором оказывается услуга:

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

2) прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов;

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

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

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

6) здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности,

безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставления услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы);

7) здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели;

8) площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении услуги;

9) музей, предоставляющий 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;

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

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

12) 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 предоставление услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и иные).

19. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

1) музей 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 услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество предоставления услуги;

2) 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, проверять их; 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);

3) состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать предоставляемой услуге;

4) 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;

5) на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

6) оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

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

8) музей должен иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество предоставления услуги;

9) экспозиционно-выставочные помещения должны быть оснащены оборудованием, обеспечивающим хорошую визуализацию выставки и обеспечивающим безопасность предметов выставки;

10) рабочие места для сотрудников музея должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет.

20. Требования к кадровому обеспечению исполнителя услуги:

1) музей должен располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления услуги в полном объеме;

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

3) для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;

4) каждый сотрудник из числа специалистов музея 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;

5) основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда,

пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники музея должны проходить инструктажи с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

б) в профессиональной деятельности работники музея руководствуются кодексом профессиональной этики;

7) к каждому работнику музея, непосредственно обеспечивающему предоставление 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.

21. Требования к режиму работы: предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные дни.

22. Музей, оказывающий услугу, в обязательном порядке должен информировать население города обо всех обновлениях экспозиций и проведении новых выставок.

23. Музей, оказывающий услугу, обязан предоставлять информацию о существующих и ожидаемых музейных экспозициях по телефонному обращению жителей и гостей города. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы музея.

24. Для получения услуги жителям и гостям города Магнитогорска необходимо:

1) приобрести билет (абонемент) на посещение музея, оказывающего услугу, в кассе музея или иным доступным способом. В билете должна быть указана цена.

Музей, оказывающий услугу, отказывает жителю или гостю города Магнитогорска в приобретении билета в следующих случаях:

- обращение за приобретением билета в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;

- обращение за билетом в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. Отказ в приобретении билета по иным основаниям не допускается.

2) предъявить билет на посещение музея сотруднику, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в музей, оказывающий услугу.

25. Основания для приостановления услуги:

1) внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;

2) создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;

3) внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

26. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

2) отсутствие входного билета (абонеента) или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренных в договоре;

3) отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;

4) отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);

5) обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;

6) если от одежды посетителя исходит резкий неприятный запах и его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества музея и одежды других посетителей.

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

27. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает музей, оказывающий услугу, от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

28. Система индикаторов качества услуги:

п/п	Наименование показателя	Значение показателя, %
	Доля фактически созданных экспозиций от запланированного количества экспозиций	100

29. Консультирование получателей услуги о порядке ее предоставления производится специалистами управления культуры администрации города и административным составом музея.

30. Способы получения потребителями информации об услуге:

Способ	Характеристика
Информирование при	В случае если у потребителя возникли вопросы по информации о порядке предоставления

личном обращении	муниципальной услуги, размещенной в доступных местах обозрения музея, то он вправе лично обратиться к руководству музея в установленные часы приема по личным вопросам.
Телефонная консультация	В случае обращения потребителя по телефону во время работы музея сотрудники в вежливой форме предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге. Время ожидания потребителем консультации не превышает 5 минут. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.
Письменное обращение	Письменные обращения потребителей муниципальных услуг о порядке предоставления муниципальных услуг, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
Информация у входа в помещение музея	У входа размещается информация о наименовании музея, режиме работы музея, информация об изменениях в режиме работы, информация о проводимых выставках и мероприятиях.
Информация в помещениях музея	<p>В помещениях музея в удобном для обозрения месте размещаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информация о порядке предоставления муниципальной услуги; - информация о режиме работы музея; - информация о номерах телефонов музея; - информация о директоре музея и должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и времени приема граждан;

	<ul style="list-style-type: none"> - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги; - информация о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.
--	--

3. Контроль качества предоставляемой услуги

31. Основными требованиями к информированию получателей о предоставлении муниципальной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации об административных процедурах;

четкость в изложении информации об административных процедурах;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации об административных процедурах;

оперативность предоставления информации об административных процедурах.

32. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

33. Директор музея, оказывающего услугу, обязан организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью, влияющей на качество муниципальной услуги, включающий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятие решений сотрудниками музея. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором музея проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается директором музея.

34. Управление культуры организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением услуги музеем, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия работников музея.

35. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка

предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

36. Для оценки качества, объема оказания услуги директор музея и специалисты управления культуры используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный – проверка состояния оборудования, зданий и помещений;

2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, оказывающего услуги и другое;

3) измерительный – проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;

4) экспертный – опрос музейных работников, специалистов, экспертов с оценкой результатов опроса;

5) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг с оценкой результатов опроса.

37. По результатам контроля в случае необходимости осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

37. Заинтересованные лица (далее - заявители) могут обжаловать отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также отказ в предоставлении муниципальной услуги в досудебном порядке.

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

1) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

2) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

3) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

4) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

39. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1) жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в управление культуры администрации города. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2) жалоба может быть направлена по почте на адрес: 455023, Челябинская область, г. Магнитогорск, ул. Октябрьская, 5/1, кабинет № 1, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на адрес электронной почты: kultura@magnitogorsk.ru, официального сайта, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

40. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

41. Жалоба, поступившая в управление культуры администрации города, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа,

предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приёме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

42. По результатам рассмотрения жалобы управление культуры администрации города принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

Заявитель вправе обжаловать в суде, арбитражном суде решение, действие (бездействие) органа местного самоуправления, должностного лица, муниципального служащего в порядке, предусмотренном Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации, Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.