



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.07.2016 № 773

г. Качканар

***Об утверждении стандарта качества предоставления
муниципальной услуги публичный показ музейных предметов,
музейных коллекций***

Во исполнение постановления Администрации Качканарского городского округа от 09.04.2015 № 449 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)» в целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых согласно муниципальным заданиям юридическими лицами физическим и (или) юридическим лицам в Качканарском городском округе, Администрация Качканарского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги публичный показ музейных предметов, музейных коллекций. (прилагается).

2. Настоящее Постановление (с Приложением) обнародовать на официальном сайте Качканарского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на первого заместителя главы администрации Качканарского городского округа

Глава городского округа



С.М. Набоких

УТВЕРЖДЁН
постановлением Администрации
Качканарского городского округа

«Об утверждении стандарта качества
предоставления
муниципальной услуги публичный
показ музейных предметов, музейных
коллекций»

**Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги публичный показ музейных
предметов, музейных коллекций**

Глава 1. Общие положения

1. Сведения об услуге:

Полное наименование:

Услуга: публичный показ музейных предметов, музейных коллекций;

2. Содержание услуги:

Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа (далее- услуга);

3. Исполнительный орган местного самоуправления Качканарского городского округа: Администрация Качканарского городского округа, юридический адрес: Свердловская область, г. Качканар, ул. Свердлова, д.8, тел.(34341) 69716.

4. Потребители услуги.

Муниципальная услуга на территории Качканарского городского округа может быть оказана:

- юридическим лицам;

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

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993.

Гражданский кодекс Российской Федерации.

Трудовой кодекс Российской Федерации.

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к

информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

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

Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

Федеральный закон Российской Федерации от 08.08.2001 № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».

Закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».

Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре».

Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

Областной закон от 27 декабря 2004 года № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области»;

Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

Постановление Правительства Свердловской области от 29.12.2010 № 1909-ПП «О бесплатном посещении государственных музеев Свердловской области отдельными категориями граждан».

Глава 2. Требования к порядку и условиям представления муниципальной услуги

6. Порядок предоставления муниципальной услуги:

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

Учреждение самостоятельно определяет порядок предоставления платных услуг населению. Стоимость услуг Учреждения (музея) и условия их предоставления устанавливается исходя из востребованности данной услуги и платежеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным руководителем Учреждения.

Муниципальная услуга оказывается автономным учреждением «Дворец культуры» Качканарского городского округа (далее – Учреждение).

Предоставление муниципальной услуги: публичный показ музейных предметов, музейных коллекций, должно осуществляться на территории Качканарского городского округа по месту расположения Учреждения.

Услуга предоставляется на основе добровольного обращения населения в Учреждение, оказывающее услугу: публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

7. Стандарт качества оказания муниципальной услуги: публичный показ музейных предметов, музейных коллекций в Качканарском городском округе распространяется на обеспечение прав граждан по получению муниципальной услуги: публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

8. Для целей настоящего Стандарта качества предоставления муниципальной услуги применяются следующие термины, определения и аббревиатуры:

муниципальная услуга: показ музейных предметов, музейных коллекций - услуга, оказываемая населению Качканарского городского округа (далее - получателям услуг) в соответствии с муниципальным заданием Учреждения (далее - Учреждение) за счет средств бюджета Качканарского городского округа;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги - документ, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга с целью обеспечения соответствия ее назначению;

услуга: публичный показ музейных предметов, музейных коллекций - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет средств бюджета Качканарского городского округа и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения;

получатели услуги - физические и юридические лица;

обслуживающий персонал - лица, занимающиеся организацией по обеспечению публичного показа музейных предметов, музейных коллекций;

качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя услуги;

государственный стандарт (далее по тексту - ГОСТ);

ведомственные строительные нормы (далее по тексту - ВСН).

Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы.

9. Факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги, являются:

Наличие в публичном доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан).

Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение.

Условия размещения и режим работы учреждения.

Наличие информации о порядке и правилах предоставления услуг населению.

Наличие сооружений, помещений, на праве оперативного управления, собственности или аренды, пригодных для организации публичного показа музейных предметов, музейных коллекций.

Соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям

пожарной безопасности сооружения или помещения, пригодного для публичного показа музейных предметов, музейных коллекций.

Наличие специалистов, имеющих соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию услуги.

10. Требования к законности и безопасности предоставления услуги:

Наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по обеспечению условий для организации публичного показа музейных предметов, музейных коллекций.

Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений.

Режим работы учреждения закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка. При необходимости режим работы может подвергаться изменениям, допускается работа в праздничные и выходные дни.

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Содержание территории Учреждения должно обеспечивать свободный проезд технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм (ВСН 46-86, ВСН 2-85).

При оказании услуги, помещения Учреждения, а также территория должны иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм (ВСН 1-73).

Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) в Учреждении должны соответствовать требованиям ГОСТ 12.1.005 и другим установленным требованиям.

Обслуживающий персонал Учреждения должен осуществлять регулярную уборку внутри Учреждения 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.

Для обеспечения качества предоставляемой услуги наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности Учреждения.

11. Техническое оснащение:

Учреждение, оказывающее услугу: публичный показ музейных предметов, музейных коллекций, должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

В зависимости от функционального назначения помещение должно иметь следующее техническое оснащение:

- систему приточно-вытяжной вентиляции;
- теплоцентраль;
- систему освещения;
- щиты управления электроснабжением;
- раздевалки для посетителей и места хранения личных вещей;

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Условия обслуживания получателей услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей услуг и окружающей среды.

12. Укомплектованность кадрами и их квалификация:

Учреждение, оказывающее услугу: публичный показ музейных предметов, музейных коллекций, должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию услуги.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение к получателям услуги.

Обслуживающий персонал, оказывающий услугу, должен:

- обеспечивать безопасность процесса оказания услуг для жизни и здоровья получателей услуг и охраны окружающей среды;
- в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателей услуги;
- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по оказанию услуг;
- иметь навыки к организационно-методической деятельности;
- изучать и учитывать в процессе оказания услуги индивидуальные различия получателей услуги;

- уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия, резкое изменение погодных условий и так далее).

13. Информационное сопровождение деятельности исполнителей муниципальных услуг:

В состав информации о предоставляемой учреждением муниципальной услуге в обязательном порядке включаются:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги;
- условия оказания услуг (время, место проведения);
- правила поведения граждан во внештатных ситуациях;

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях;
- на сайте Качканарского городского округа, сайтах Учреждения.

В Учреждении должны быть информационные уголки, содержащие сведения о режиме работы учреждения, о бесплатных и платных услугах.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления муниципальных услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Информационное сопровождение может обеспечиваться за счет размещения рекламы мероприятия на информационных стендах в общедоступных местах, тематических публикаций и телепередач, в том числе социальной рекламы, пропагандирующей здоровый образ жизни.

Глава 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги

14. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего (собственного) и внешнего контроля.

Текущий контроль осуществляется руководителем учреждения и его заместителями.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляет отдел культуры, спорта и молодежной политике Администрации Качканарского городского округа. Отдел в соответствии с утвержденным планом работ проводит контрольные мероприятия. Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб от получателей услуги. При необходимости по фактам нарушений проводятся служебные проверки.

При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуги, а также факт принятия мер по жалобам.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление муниципальной услуги подлежат обязательной регистрации в книге жалоб Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

Для оценки качества и безопасности услуги сотрудники Учреждения и

Отдела используют следующие основные методы контроля:

- визуальный - проверка состояния зданий, сооружений, оборудования;
- измерительный - проверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря, сооружений (зданий, помещений, площадок, используемых при оказании услуг и пр.);
- социологический - опрос или интервьюирование получателей услуги с оценкой результатов опроса.

Глава 4. Учёт мнения потребителей услуги

15. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

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

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

Глава 5. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

17. Наименование показателя качества предоставления муниципальной услуги.

Показателями качества муниципальной услуги является:

- динамика числа посетителей выставочных площадей музея по сравнению с предыдущим годом (процентов);
- доля экспонировавшихся на выставочных площадях музея музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда музея (процентов).

18. Иные показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доступность муниципальной услуги для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей муниципальной услуги на действия сотрудников Учреждения.

