



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

25.12.2017 № 1312

г. Качканар

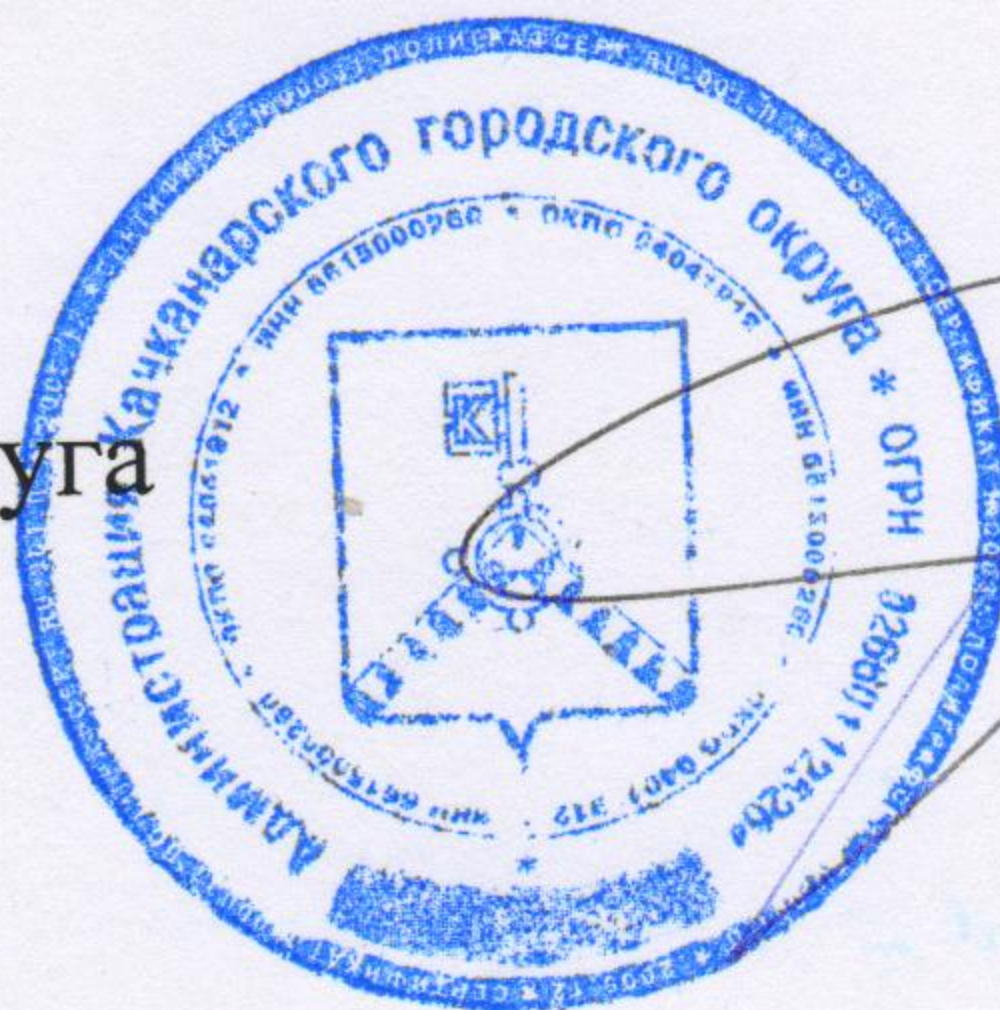
*Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги по созданию экспозиций (выставок) музеев*

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 по созданию экспозиций (выставок) музеев.
2. Настоящее постановление обнародовать на официальном сайте Качканарского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования «Интернет».
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Качканарского городского округа.

Глава городского округа



С.М. Набоких

**Утвержден  
Постановлением Администрации  
Качканарского городского округа  
от 25.12.2017 № 1312  
«Об утверждении Стандарта качества  
предоставления муниципальной услуги  
создание экспозиций (выставок) музеев»**

**СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО  
СОЗДАНИЮ  
ЭКСПОЗИЦИЙ (ВЫСТАВОК) МУЗЕЕВ**

**Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Наименование муниципальной услуги - услуга по созданию экспозиций (выставок) музеев (далее - муниципальная услуга).

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа муниципальной власти Качканарского городского округа, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений, - Администрация Качканарского городского округа. Контактная информация : адрес: 624350, г. Качканар, ул. Свердлова, д. 4; телефон: (34341) 6-97-12, e-mail: mail@kgo66.ru; <http://kgo66.ru>

Администрация организует и контролирует деятельность Учреждения по предоставлению услуги, а также предоставляет финансирование Учреждения на предоставление услуги в соответствии с утвержденным Муниципальным заданием в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Учреждения на соответствующий финансовый год.

Муниципальную услугу предоставляет Историко-краеведческий музей Автономного учреждения Качканарского городского округа «Дворец культуры»

3. Потребителями муниципальной работы являются юридические лица и физические лица, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства места регистрации, религиозных убеждений.

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

- Конституция Российской Федерации;

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года N 3612-1;

- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Закон Российской Федерации от 15 января 1993 года N 4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы";
  - Федеральный закон от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
  - Федеральный закон от 26 мая 1996 года N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";
  - Федеральный закон от 24 июля 1998 года N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
  - Федеральный закон от 30 марта 1999 года N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";
  - Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
  - Федеральный закон от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";
- КонсультантПлюс: примечание.  
В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Федеральный закон от 30.12.2009 "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" имеет номер 384-ФЗ, а не 149-ФЗ.
- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года N 149-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений";
  - Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
  - Федеральный закон от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
  - Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года N 431 "О социальной поддержке многодетных семей";
  - Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";
  - Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 N 179 "Об утверждении Положений о Музейном фонде, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации";
  - Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 N 1242 "О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет";
  - Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 N 504 "Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории

и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 N 390 "О противопожарном режиме" (вместе с "Правилами противопожарного режима в Российской Федерации");

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 N 729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме";

- Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 N 290 "Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР";

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

- Областной закон от 23 октября 1995 года N 28-ОЗ "О защите прав ребенка";

- Областной закон от 22 июля 1997 года N 43-ОЗ "О культурной деятельности на территории Свердловской области";

- Закон Свердловской области от 27 декабря 2004 года N 232-ОЗ "О музейном деле в Свердловской области";

- Постановление Администрации Качканарского городского округа № 1401 «О Порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений Качканарского городского округа и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;

- Постановление Администрации Качканарского городского округа № 1032 «Об утверждении ведомственных перечней

муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, находящимися в ведении

Администрации Качканарского городского округа, в качестве основных видов деятельности».

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

## Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

### 5. Содержание муниципальной услуги.

5.1. Муниципальная услуга предоставляется в целях создания постоянных экспозиций и временных выставок на площадях

учреждения.

5.2. Муниципальная услуга включает в себя: построение экспозиций (выставок); разработку научного содержания и архитектурно-художественного решения экспозиций (выставок); техническое оснащение экспозиций (выставок).

5.3. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

## Глава 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

6. Муниципальная услуга предоставляется на экспозиционных площадях музея.

6.1. Порядок предоставления услуги разрабатывается и утверждается Учреждением, предоставляющим услугу.

6.2. Условием (формой) оказания муниципальной услуги является разработка основной идеи экспозиции и определение ее содержания; подбор и подготовка экспозиционного материала к экспонированию; художественное оформление, техническое оснащение и рабочее сопровождение, фиксирующее место каждого экспоната, текста и технических средств.

## Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

7. Учреждение, предоставляющее услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; договор о передаче в безвозмездное бессрочное пользование или пользование на определенный срок музейных предметов и музейных коллекций; правила пользования музеем; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положения об оплате труда; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея; технический паспорт музея; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности, и иные);

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

## Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО

## ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

### 8. Требования к зданиям и прилегающей территории:

- Учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления услуги;

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

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

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

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

- 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;

- здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической защищенности, 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);

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

- 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.

#### 8.1. Требования к помещениям:

- помещения Учреждения должны быть обеспечены всеми средствами

коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

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

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

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

- по размерам и состоянию помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на предоставление услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и иные).

## 8.2. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество предоставления услуги;

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, 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);

- состав оснащения, применяемого в Учреждении, должен соответствовать предоставляемой услуге;

- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

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

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

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

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

- технические средства Учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

- помещения музея должны быть оснащены телефонной связью.

### 8.3. Требования к обеспечению мягким инвентарем:

Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления государственной услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество предоставления государственной услуги.

## Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

### 9. Требования к режиму работы Учреждения:

- режим работы Учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливаются Учреждением по согласованию с Администрацией Качканарского городского округа;

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

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

- услуга предоставляется в любой рабочий день музея; сроки предоставления услуги устанавливаются музеем самостоятельно в соответствии с планами его работы;

- ежедневный режим работы персонала устанавливается Учреждением самостоятельно; время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

### 9.1. Требования к удаленности расположения места предоставления услуги.

Места предоставления услуги должны располагаться с учетом территориальной (в



том числе транспортной) доступности.

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

- результаты предоставления услуги должны быть представлены в стационарных условиях и вне стационара;

- в соответствии с федеральным законодательством Учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

- лицам, не достигшим восемнадцати лет, - 1 раз в месяц;

- лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, - 1 раз в месяц;

- Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы;

- в соответствии с областным законодательством Учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

- ветеранам всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12 января 1995 года N 5-ФЗ "О ветеранах";

- инвалидам 1 и 2 групп;

- детям дошкольного возраста;

- военнослужащим, проходящим военную службу по призыву;

- сотрудникам музеев независимо от форм собственности;

- пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости, - 1 раз в месяц;

- многодетным семьям - 1 раз в месяц;

- гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

- детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей.

## Глава 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

- Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления услуги в полном объеме;

- 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;

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

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

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

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

- в Учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

10.2. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении услуги:

- в профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются «Кодексом профессиональной этики» Учреждения;

- к каждому работнику Учреждения, 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.

## Глава 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

11. Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о предоставляемой услуге:

- Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой услуге и обеспечить возможность их правильного выбора;

- Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

сведения о графике работы учреждения;

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

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

афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

о дополнительных услугах, предоставляемых потребителям, и ценах на них;

сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;

контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и места приема посетителей;

адрес официального интернет-сайта музея;

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

- Учреждение должно информировать об установлении права бесплатного посещения музея следующими категориями граждан:

лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

студенты высших учебных заведений;

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

ветераны всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12 января 1995 года N 5-ФЗ "О ветеранах";

инвалиды 1 и 2 групп;

дети дошкольного возраста;

военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;

сотрудники музеев независимо от форм собственности;

пенсионеры, являющиеся получателями страховых пенсий по старости (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

многодетные семьи (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

граждане, сопровождающие перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;

- Учреждение размещает на видном месте в общедоступной зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде; правила посещения музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы;

1) через сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

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

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

4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители));

5) у дежурного консультанта при непосредственном посещении учреждения;

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

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

стандарт качества предоставления услуги;

перечень предоставляемых Учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

- на вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая

информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения;

информация об изменениях в режиме работы;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети "Интернет") размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях и иные сведения;

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

об учреждении, его фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях;

- на основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

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

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения в сети "Интернет". Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней;

- информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Информацию о порядке предоставления услуги можно получить у дежурного консультанта при непосредственном посещении Учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

о порядке предоставления услуги;

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

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

11.1. Иные услуги, например, размещение информации в сети "Интернет", в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах, и иные:

- на сайте учреждения в сети "Интернет" размещается следующая информация:

полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;

режим работы Учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;

контактные телефоны;

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

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

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

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

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

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

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

12.4. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления услуги. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

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

12.10. Администрация Качканарского городского округа в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

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

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

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

12.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт

проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

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

##### 13. Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей услуги.

13.1. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности услуги определяются:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления услуги;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей услуги.

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

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

##### 14. Наименование показателя качества предоставления услуги.

Показателем качества предоставления услуги является динамика количества созданных выставок по сравнению с предыдущим годом (процентов), которая высчитывается по формуле:

$KB \text{ (отч.)} / KB \text{ (предш.)} \times 100 - 100$ , где:

KB (отч.) - общее количество выставок (в стационарных условиях), созданных в отчетном году;

KB (предш.) - общее количество выставок (в стационарных условиях), созданных в предшествующем отчетном году.

##### 15. Иные показатели доступности и качества предоставления услуги:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доступность государственной услуги для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети "Интернет";
- материально-техническое обеспечение;



- отсутствие обоснованных жалоб потребителей услуги на действия сотрудников учреждения.