П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ

СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

11.06.2013 г. Ставрополь № 1872

О стандарте качества муниципальной услуги «Экспонирование музейных предметов путем публичного показа, проведения экскурсий», оказываемой муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры администрации города Ставрополя

В соответствии с постановлением администрации города Ставрополя от 01.10.2012 № 3061 «О стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Ставрополя в качестве основных видов деятельности»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Экспонирование музейных предметов путем публичного показа, проведения экскурсий», оказываемой муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры администрации города Ставрополя, согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования в газете «Вечерний Ставрополь».

 3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации города Ставрополя Ульянченко И.И.

Глава администрации

города Ставрополя А.Х. Джатдоев

Приложение

к постановлению администрации

города Ставрополя

от 11.06.2013 № 1872

СТАНДАРТ

качества муниципальной услуги

«Экспонирование музейных предметов путем публичного показа,

проведения экскурсий», оказываемой муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры администрации города Ставрополя

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Экспонирование музейных предметов путем публичного показа, проведения экскурсий» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением администрации города Ставрополя от 01.10.2012 № 3061 «О стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Ставрополя в качестве основных видов деятельности».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Экспонирование музейных предметов путем публичного показа, проведения экскурсий» (далее – Услуга), предоставляемую населению города Ставрополя муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры администрации города Ставрополя (далее – Учреждение) за счет средств бюджета города Ставрополя, включенную в перечень муниципальных услуг города Ставрополя.

1.3. Разработчиком Стандарта является управление культуры администрации города Ставрополя (далее – Управление).

1.4. Цели оказания Услуги:

обеспечение конституционного права граждан на доступ к культурным ценностям, поиск и получение информации;

обеспечение свободного доступа граждан к музейным предметам и музейным коллекциям из фондов Учреждения путем публичного показа, проведения экскурсий, воспроизведения на различных видах носителей;

создание комфортных условий пользования Услугой;

патриотическое воспитание детей и молодежи;

оказание содействия в организации содержательного досуга населения.

1.5. Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги.

1. Правовое основание оказания Услуги

Основные законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации, Правительства Ставропольского края и администрации города Ставрополя, регламентирующие правовые основания Услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября1992 г. № 3612-1;

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 26 мая 1996 г. № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1  «О защите прав потребителей»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 г. № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

Закон Ставропольского края от 14 мая 1999 г. № 19-кз «О музейном деле в Ставропольском крае»;

Закон Ставропольского края от 08 апреля 2010 г. № 19-кз «О некоторых вопросах в области культуры в Ставропольском крае»;

Устав муниципального образования города Ставрополя Ставропольского края, утвержденный решением Ставропольской городской Думы от 25 апреля 2008 г. № 81;

Устав Учреждения.

3. Категории (в том числе льготные) получателей Услуги

3.1. Граждане Российской Федерации и иностранные граждане, находящиеся на территории города Ставрополя, имеющие намерение воспользоваться Услугой, вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, иных обстоятельств.

3.2. Юридические лица, расположенные на территории города Ставрополя, независимо от формы собственности и организационно-правовой формы.

3.3. Льготные категории граждан, имеющие право на бесплатное получение Услуги: ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды, малоимущие граждане, воспитанники детских домов.

4. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги

4.1. Билет государственного образца, приобретенный в кассе Учреждения, либо экскурсионная путевка, подтверждающая факт оплаты посещения Учреждения, либо копия документа, подтверждающего оплату посещения по безналичному расчету.

4.2. В случае, когда получатель Услуги (далее – Получатель) имеет право на льготное посещение Учреждения, он должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготы, действующий на момент посещения Учреждения.

5. Требования к порядку и условиям оказания Услуги

5.1. Для получения Услуги Получателям необходимо лично или через своих представителей обратиться в Учреждение.

5.2. Услуга предоставляется после ее оплаты в согласованные сроки.

5.3. Услуга предполагает совершение одного либо нескольких мероприятий (экскурсия по экспозиции музея, индивидуальное посещение музея, участие в открытии выставки).

5.4. Продолжительность экскурсионного обслуживания составляет 45 минут.

6. Требования к материально-техническому обеспечению Услуги

6.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном или приспособленном помещении. Получателям должен быть обеспечен удобный и свободный доступ в Учреждение.

6.2. Помещение Учреждения должно быть обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащено телефонной связью.

6.3. Для предоставления Услуги Учреждение должно быть оборудовано:

предметами музейной мебели (витрины, подиумы, шкафы, стеллажи);

техническим оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество предоставления Услуги:

теле-, аудио-, видеоаппаратурой, презентационной техникой;

компьютерной техникой.

6.4. Учреждение должно иметь подключение к информационно-коммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет).

6.5. Учреждение должно иметь фонд документов, обеспечивающий выполнение запросов Получателей и отвечающий характеристикам:

информативность;

соответствие профилю деятельности Учреждения;

наличие подлинных документов;

пополняемость.

6.6. В экспозиционных залах Учреждения должны обеспечиваться санитарно-гигиенические нормы содержания музейных помещений (нижний предел температурного режима – не менее 18 градусов, относительная влажность воздуха – 55 процентов).

1. Требования к безопасности оказания Услуги

7.1. Учреждение должно обеспечить санитарно-эпидемиологическую безопасность оказания Услуги в соответствии с нормативными документами.

7.2. Помещение Учреждения должно отвечать требованиям правил противопожарной безопасности и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставления Услуги.

1. Требования, обеспечивающие доступность Услуги

8.1. Режим работы Учреждения закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка.

8.2. Учреждение начинает работу не ранее 09 час. 00 мин. и заканчивает не позднее 19 час. 00 мин.

8.3. Оказание Услуги Учреждением производится:
не менее шести дней в неделю;
не менее 8 часов в день без перерыва.

1. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания Услуги

9.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием.

9.2. Каждый специалист в соответствии с должностной инструкцией должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации.

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

10. Требования к информационному обеспечению Получателей

при обращении за получением Услуги и в ходе ее оказания

10.1. В состав информации о предоставляемой Услуге в обязательном порядке включаются:

характеристики Услуги, затраты времени на ее предоставление;

правила и условия предоставления Услуги.

10.2. Информирование Получателей осуществляется посредством:

публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

оформления информационного стенда в Учреждении;

размещения информации на сайте Учреждения;

рекламных проспектов, буклетов и прочих изданий.

10.3. В Учреждении должен быть оформлен информационный стенд, содержащий сведения о режиме работы, об оказываемых услугах, о требованиях к Получателям, соблюдение которых обеспечивает предоставление качественной Услуги, о порядке работы с обращениями и жалобами граждан, а также настоящий Стандарт.

10.4. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже, чем один раз в год.

11.Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги

Услуга не оказывается во время проведения в экспозиционных залах Учреждения ремонтных и реставрационных работ.

12. Описание результата оказания Услуги

12.1. Результатом оказания Услуги является:

создание условий для доступа Получателей к культурным ценностям, находящимся в фондах Учреждения;

повышение уровня знаний Получателей о военной истории города Ставрополя и России;

воспитание у детей и молодежи гражданственности и патриотизма.

12.2. Критериями оценки качества Услуги являются:

 своевременность, доступность, точность, полнота Услуги;

 создание условий для гражданско-патриотического воспитания личности, расширения исторического кругозора Получателей;

 удовлетворенность Получателей музейным обслуживанием.

13. Основные показатели оценки качества Услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  №п/п | Наименование показателя | Значение индикатора(в процентах или величинах) |
|  1. | Количество посетителей музея | не менее 18000 в год |
|  2. | Количество экскурсий | не менее 500 в год |
|  3. | Количество новых выставок | не менее 18 в год |
|  4. | Доля музейных предметов, представленных на выставках, от общего числа музейных предметов | не менее 20 процентов  |
|  5. | Количество массовых мероприятий патриотической направленности, проводимых в Учреждении  | не менее 45 в год |

14. Порядок контроля за оказанием Услуги

14.1. Контроль за оказанием Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

14.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями и включает в себя:

плановый контроль;

оперативный контроль по выявленным проблемным фактам, жалобам, касающимся качества предоставления Услуги.

14.3. Внешний контроль осуществляется Управлением посредством:

проведения мониторинга основных показателей Учреждения в течение года;

анализа обращений и жалоб граждан и проведения служебных расследований;

проведения контрольных мероприятий не реже одного раза в год, но не чаще трех раз в год.

14.4. В ходе проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности Учреждения требованиям Стандарта.

14.5. По результатам проверки Управление:

готовит акт проверки Учреждения;

обеспечивает применение мер ответственности к руководителю Учреждения и специалистам Учреждения, оказывавшим Услугу и допустившим нарушение требований Стандарта.

14.6. Ответственность за качество предоставления Услуги.

Руководитель Учреждения, предоставляющего Услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемой Услуги.

15. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта качества Услуги

15.1. Получатели имеют право обжаловать действия (бездействие) специалистов, оказывающих Услугу, в досудебном и судебном порядке.

15.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение или в Управление.

15.3. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, рассматриваются в Управлении.

15.4. Жалоба может быть направлена по почте, по электронной почте или может быть принята при личном приеме заявителя.

15.5. Жалоба должна содержать:

наименование Учреждения, предоставляющего Услугу, информацию о должностном лице, участвующем в предоставлении Услуги, или о руководителе Учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц Учреждения, предоставляющего Услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностных лиц Учреждения, предоставляющего Услугу.

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

15.7. При поступлении жалобы срок ее рассмотрения не должен превышать пятнадцати рабочих дней со дня регистрации такого обращения, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в предоставлении Услуги – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

16. Информация о предоставлении Услуги за плату или бесплатно

Услуга оказывается за плату и бесплатно. За плату осуществляется проведение экскурсий, индивидуальное посещение музея. Бесплатно осуществляется проведение экскурсий для льготных категорий Получателей.

Управляющий делами

администрации города Ставрополя Е.И. Калягина