

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Муниципального учреждения Управление культуры и молодежной политики
Златоустовского городского округа по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к музейным коллекциям (фондам), осуществление
просветительской и образовательной деятельности»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к музейным коллекциям (фондам), осуществление просветительской и образовательной деятельности» (далее Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги (далее – муниципальная услуга).

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

Разработчик Регламента предоставления муниципальных услуг в области культуры (далее - Регламент): Муниципальное учреждение Управление культуры и молодежной политики Златоустовского городского округа.

1.2. Область применения Регламента: настоящий Регламент распространяется на услуги в области культуры, предоставляемые населению муниципальными учреждениями культуры, оплачиваемые (финансируемые) из средств бюджета округа, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг – Организация создания условий сохранения, использования и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся в собственности Златоустовского городского округа, охрана объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) местного значения, расположенных на территории округа».

1.3. Учреждения, в отношении которых применяется Регламент.

Учреждениями, в отношении которых применяется Регламент муниципальной услуги «Предоставление доступа к музейным коллекциям (фондам), осуществление просветительской и образовательной деятельности» (далее – муниципальная услуга), являются муниципальные учреждения Златоустовского городского округа и учреждения иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые учреждения, оказывающие услугу).

1.4. Сведения об услуге.

Наименование услуги: «Предоставление доступа к музейным коллекциям (фондам), осуществление просветительской и образовательной деятельности».

Содержание услуги:

- сохранение и пополнение музейных фондов;
- экспонирование и выставочная работа;
- деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории муниципального образования Златоустовский городской округ.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным руководителем учреждения по согласованию с Муниципальным учреждением Управление культуры и молодежной политики Златоустовского городского округа.

1.5. Термины и определения, применяемые в настоящем Регламенте.

- Получатели услуги - население муниципального образования Златоустовский городской округ (граждане округа), имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей.

- Музей - учреждение культуры, целью которого является сохранение историко-культурного и художественного наследия, пополнение музейных фондов, экспонирование музейных коллекций, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории округа.

- Музейная деятельность - сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории округа.

- Экспонирование - вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации, выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.).

- Экскурсия - вид музейной деятельности, заключающийся в предоставлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

3.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

3.2. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями от 29.12.2006).

3.3. Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями от 22.08.2004).

3.4. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

3.5. Закон Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями от 02.11.2004).

3.6. Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями от 04.12.2006).

3.7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 29.12.2006).

3.8. Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (с изменениями от 29.12.2006).

3.9. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736).

3.10. Постановление главы Златоустовского городского округа 16-п от 02.02.2009 г. "Об утверждении Положения "О муниципальных музеях на территории Златоустовского городского округа".

3.11. Решение Собрании депутатов Златоустовского городского округа №135-ЗГО от 24.12.2008 г. Об утверждении Положения «Об объектах культурного наследия в ЗГО».

3.12. Решение Собрании депутатов Златоустовского городского округа №99-ЗГО от 30.12.2005г. «Об утверждении Положения об основах культуры Златоустовского городского округа.

3.13. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, Златоустовского городского округа.

4. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуги

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует

учреждение;

- условия размещения и режим работы учреждения;
- наличие специального технического оснащения учреждения;
- укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания услуги;
- наличие информационного сопровождения деятельности учреждения, порядка и правил оказания услуг;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Регламента.

5. Порядок получения доступа к услуге

Муниципальная услуга может быть оказана на территории Златоустовского городского округа всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

Дети младше 7 лет могут получить бюджетную услугу только в сопровождении взрослых.

5.1. Для приобретения возможности получить бюджетную услугу, жителям (гостям) Златоустовского городского округа необходимо совершить следующие действия (Приложение № 1 к административному регламенту Блок-схема последовательности действий при индивидуальном и коллективном посещении музея, Приложение №2 к административному регламенту Блок-схема последовательности действий при организации экскурсии к объектам культурного наследия, при проведении тематических лекций и занятий с использованием музейных фондов):

5.1.1. Приобрести билет (абонемент) на посещение музея в кассе музея или иным доступным способом. В билете должно быть указана цена. В случае если в билете указана дата посещения, посещение музея в другие даты по данному билету не допускается.

Учреждение, оказывающее услугу, может отказать жителю или гостю Златоустовского городского округа в приобретении билета в следующих случаях:

- отсутствие в наличии билетов на посещение музея на требуемую дату и время;
- обращение за приобретением билета в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения.

Отказ учреждением, оказывающем услугу, в приобретении билета по иным основаниям не допускается.

5.1.2. Лично обратиться в организацию, оказывающую услугу. Получить услугу можно в музее, расположенном по следующему адресу:

- Муниципальное учреждение культуры «Златоустовский городской Краеведческий музей» - город Златоуст, площадь III Интернационала, 1; телефоны 62-10-51, 62-10-32.

Контактная информация об учреждениях, предоставляющих бюджетную услугу представлена на официальном интернет-сайте Администрации города.

5.1.3. Предъявить билет на посещение музея сотруднику, оказывающей услугу учреждению, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в музей.

При оказании услуги житель или гость Златоустовского городского округа не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должно иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества музея и одежды других посетителей.

Жителю или гостю Златоустовского городского округа может быть отказано в предоставлении услуги в следующих случаях:

- отсутствие билета (абонеента), дающего право на получение услуги в день обращения;
- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения посетителями.

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

6. Требования к качеству муниципальных услуг, закрепляемые Регламентом.

6.1. Требования к учреждению, оказывающему услугу:

Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается услуга.

6.2. Требования к зданию, в котором оказывается услуга, и к прилегающей территории:

6.2.1. В зимнее время подходы к музею должны быть очищены от снега и льда.

6.2.2. Около здания музея должно располагаться парковка не менее чем на 5 мест.

6.3. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга:

6.3.1. Музеи должны быть оборудованы местами для ожидания посетителями начала экскурсии, в том числе не менее чем 10 сидячими местами для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми.

6.3.2. Учреждение, оказывающее услугу, обязана обеспечить музейные помещения мусорными ведрами или корзинами из расчета не менее одного ведра (корзины) на одно помещение.

6.3.3. Учреждение, оказывающее услугу, должно по требованию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений.

6.3.4. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить выставочные помещения музеев достаточным количеством сидячих мест – не менее четырех сидячих мест на один зал.

6.3.5. В помещении музея должно находиться медицинская аптечка.

6.3.6. Учреждение, оказывающее услугу, должно организовать в здании музея помещение для самостоятельной работы с материалами (экспонатами) музея.

6.3.7. Музейные экспозиции должны быть обеспечены четкими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора.

6.3.8. К началу работы музея полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

6.3.9. Помещения, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами (раздельными для мужчин и женщин), доступными для посетителей музея. В течение времени работы музея туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд. Туалетные комнаты должны находиться на расстоянии не более чем 10 минут пешей доступности из любой точки помещений музея, в которых осуществляется представление экспозиции.

6.3.10. К началу работы музея раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах, должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений). В туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

6.3.11. В туалетах музеев постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук.

6.3.12. В музейных и выставочных помещениях должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

6.3.13. Кассы в помещениях музеев должны работать в течение времени работы музея. Перерывы работы касс должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часов в день.

6.3.14. Ковры и ковровые дорожки в выставочных и экспозиционных залах, фойе, вестибюлях и других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к полу.

6.3.15. Учреждение, оказывающее услугу, не должно загромождать площадки и марши лестничных клеток, устанавливать зеркала на путях эвакуации.

6.3.16. Специально отведенные места для курения должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах курения запрещается.

6.3.17. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

6.3.18. В зданиях и помещениях, в которых оказывается услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

6.3.19. Учреждение, оказывающее услугу, не должно устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу;

6.3.20. При проведении мероприятий в музеях двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры;

6.4. Требования к режиму работы:

6.4.1. Предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные и праздничные дни.

6.5. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

6.5.1. Учреждение, оказывающее услугу, не вправе ограничивать доступ жителей и гостей города любого возраста, пола и вероисповедания к музейным предметам и музейным коллекциям из соображений цензуры.

6.5.2. Персонал музея (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 (нужде).

6.5.3. Персонал музея (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей музея, применять меры принуждения и насилия к посетителям.

6.5.4. Каждому посетителю музея должен быть выдан билет (возможно за плату), удостоверяющий его право на посещение.

6.5.5. Время ожидания начала экскурсии посетителем, приобретшим билет на посещение музея, 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.

6.5.6. Учреждение, оказывающее услугу, должно представить жителям и гостям города возможность заказа экскурсии по телефону.

6.5.7. 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).

6.5.8. Посетителям музеев и выставок (за исключением малолетних) должно быть предоставлена возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда посетителем была оплачена услуга просмотра экспозиций с экскурсоводом.

6.5.9. Сотрудники охраны в музеях должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка.

6.6. Требования к предоставлению информации:

6.6.1. Учреждение, оказывающее услугу, в обязательном порядке должно информировать население города обо всех обновлениях экспозиций и проведении новых выставок.

6.6.2. Учреждение, оказывающее услугу, обязано 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.

6.7. Требования к предоставлению сопутствующих услуг:

6.7.1. Учреждение, оказывающее услугу, обязано обеспечить наличие в музее гардероба.

6.7.2. Гардеробы должны работать в течение всего времени работы музея. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часов в день.

6.8. Требования к прочим аспектам деятельности:

6.8.1. Экскурсионная группа должно составлять не более 25 человек.

6.8.2. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка в помещении музея, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

6.8.3. Учреждение, оказывающее услугу, должно предоставить право посетителям производить фото- и видеосъемку в помещении музея (бесплатно, либо за отдельную плату) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

6.9. Техническое оснащение учреждений.

6.9.1. Каждое помещение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям Регламентов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование:

- в экспозиционных залах:

а) витрины (выставочные шкафы),

б) осветительное оборудование;

- в служебных помещениях:

а) сейфы для хранения особо ценных экспонатов,

б) компьютерная и копировально-множительная техника,

в) стеллажи;

- иное оборудование.

6.9.2. Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должно быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в учреждениях определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

6.10. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

6.10.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов для выполнения муниципальной услуги, в соответствии со штатным расписанием.

6.10.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие виды персонала:

- специалисты (хранители фондов, научные сотрудники, лаборанты, смотрители и так далее);
 - административно-управленческий персонал (директор, начальник хозяйственного отдела и так далее);
 - технические работники (гардеробщики, рабочий, сторожа и так далее).
- Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду учреждения.

6.10.3. Уровень профессиональной компетентности специалистов должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации специалистов.

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 получателям гуманность и доброжелательность.

7. Порядок обжалования нарушений требований Регламента

7.1. Общие положения

7.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Регламента качества муниципальной услуги может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающее услугу.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Регламента могут родители (законные представители).

Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего Регламента при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители).

Правозащитные учреждения могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

7.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Регламента качества муниципальной услуги (далее – заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Регламента следующими способами:

- указание на нарушение требований Регламента сотруднику учреждения, оказывающей услугу;
- жалоба на нарушение требований Регламента руководителю учреждения, оказывающей услугу;
- жалоба на нарушение требований Регламента в МУ Управление культуры и молодежной политики Златоустовского городского округа;
- обращение в суд.

7.1.2.1. Указание на нарушение требований Регламента работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

- при выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, Получатель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Регламента было допущено непосредственно по отношению к Получателю;
- при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Регламента и (или) принести извинения Получатель может использовать иные способы обжалования.

7.1.2.2. Жалоба на нарушение требований Регламента руководителю Учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя):

- при выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, Получатель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю Учреждения;
- обращение Получателя с жалобой к руководителю Учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления Получателем факта нарушения требований Регламента;

- руководитель Учреждения при приеме жалобы Получателя может совершить одно из следующих действий:

принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований Получателя;

аргументировано отказать Получателю в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований Регламента руководитель Учреждения приносит извинения Получателю от лица Учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента и принимает меры по его устранению;

- Учреждение обязано представить Получателю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме) в течение 10 рабочих дней с даты ее поступления.

7.1.2.3. Жалоба на нарушение требований Регламента в МУ Управление культуры и молодежной политики Златоустовского городского округа:

- подача и рассмотрение жалобы в МУ Управление культуры и молодежной политики Златоустовского городского округа осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

7.1.3. Меры ответственности за нарушение требований Регламента к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Регламента.

Рекомендуемые меры ответственности к сотрудникам, несущим персональную ответственность за нарушение отдельных требований настоящего Регламента, устанавливаются в размере, не меньшем чем:

- за однократное нарушение требований Регламента в течение трех месяцев – замечание;

- за повторное нарушение требований Регламента в течение трех месяцев – выговор;

- за пятикратное нарушение требований Регламента в течение трех месяцев – увольнение;

Сотрудникам организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после наложения взыскания.

7.1.4. Ответственность за нарушение требований Регламента руководителей организаций, оказывающих услугу

К ответственности за нарушение требований Регламента могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций Златоустовского городского округа по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Регламента в результате проверочных действий ответственного учреждения Златоустовского городского округа или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований Регламента к руководителю муниципальной учреждения определяются МУ Управление культуры и молодежной политики Златоустовского городского округа, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Регламента, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований Регламента в течение года – замечание;

- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований Регламента в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений организацией требований Регламента в течение года – увольнение;

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований Регламента в течение года более 10 раз (либо более двух раз по нарушениям, связанным с возникновением угрозы для жизни людей или применением физического насилия), не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

7.1.5. Ответственность за нарушение требований Регламента организаций, оказывающих услуги в соответствии с муниципальным заданием.

Ответственность за нарушение требований Регламента применяются к учреждениям, оказывающим муниципальные услуги в соответствии с муниципальным заданием, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Регламента в результате проверочных действий МУ Управление культуры и молодежной политики Златоустовского городского округа или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Регламента организаций, оказывающих муниципальные услуги в соответствии с муниципальным заданием, устанавливается условиями соответствующих муниципальных заданий в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований Регламента в течение года – 0,5% от суммы, предусмотренной в муниципальном задании на оказание муниципальной услуги.

7.2. МУ Управление культуры и молодежной политики ЗГО осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан в МУ Управление культуры и молодежной политики ЗГО, проведенного по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся МУ Управление культуры и молодежной политики ЗГО ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуги МУ Управление культуры и молодежной политики ЗГО использует следующие основные методы контроля:

- визуальный - проверка состояния учреждения;
- 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;

- экспертный - опрос преподавателей и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

- социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

8. Критерии оценки качества услуги.

8.1. Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Регламентом, требованиями ее предоставления;

- результативность предоставления услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Регламенту, изучения обращений граждан и опросов населения.

8.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;

- оптимальность использования ресурсов учреждения;

- удовлетворенность получателей услуг;

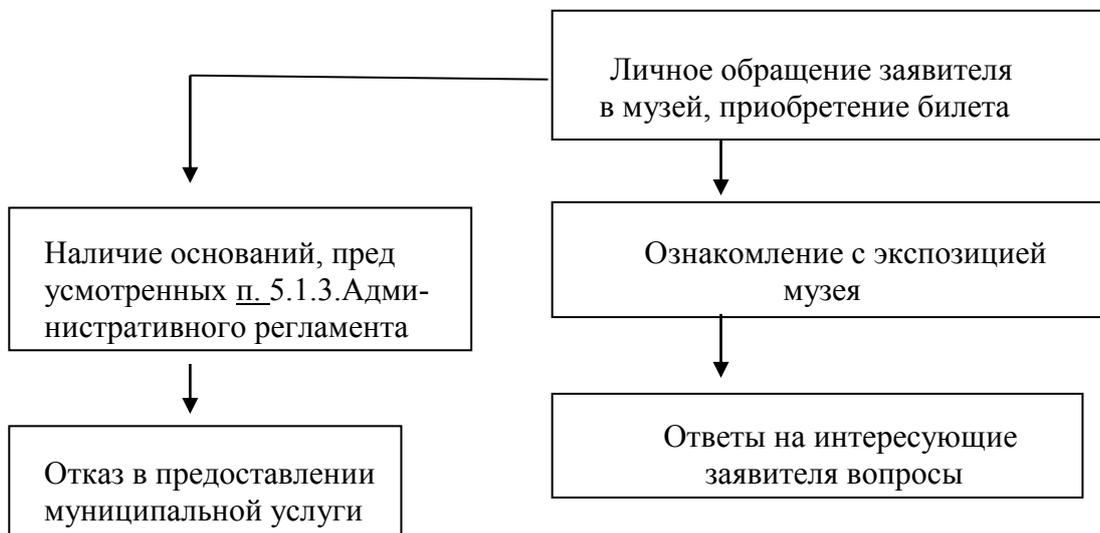
- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в соответствии с настоящим Регламентом.

8.3. Система индикаторов качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора
1	Количество посетителей музея в год	не менее 40 тыс. чел
2	Количество проведенных выставок в год	не менее 15
3	Количество жалоб со стороны получателей муниципальной услуги	не более 20 в год

Приложение 1
к административному регламенту

**Блок-схема
последовательности действий при индивидуальном
и коллективном посещении музея**



Приложение 2
к административному регламенту

Блок-схема
последовательности действий при организации экскурсии
к объектам культурного наследия, при проведении тематических лекций
и занятий с использованием музейных фондов

