



Республика Бурятия
Администрация муниципального образования
«Город Северобайкальск»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«26» августа 2021 г.

№ 909

г. Северобайкальск

Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг и работ учреждениями культуры муниципального образования «город Северобайкальск»

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации самоуправления в Российской Федерации», Постановлением администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 17.12.2020 г. № 1122 «С внесении изменений в перечень муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры, утверждённый постановлением администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 17.02.2015 г. № 241», п о с т а н о в л я ю:

1. Признать утратившим силу постановлением администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 09.12.2015 г. № 1468 «Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг учреждениями культуры муниципального образования «город Северобайкальск» (Приложение 1-9).

2. Утвердить:

2.1. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Показ кинофильмов» (Приложение 1).

2.2. Административный регламент по выполнению муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (Приложение 2).

2.3. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (Приложение 3).

2.4. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» (Приложение 4).

2.5. Административный регламент предоставления муниципальной работы «Осуществление издательской деятельности» (Приложение 5).

2.6. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (Приложение 6).

2.7. Административный регламент по оказанию муниципальной работы «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов» (Приложение 7).

2.8. Административный регламент по выполнению муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (Приложение 8).

2.9. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационарных условиях) (Приложение 9).

2.10. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (в стационарных условиях) (Приложение 10).

2.11. Административный регламент по оказанию муниципальной работы «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (Приложение 11).

3. Постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит опубликованию в официальном печатном издании «Газета «Северный Байкал» и на официальном сайте органов местного самоуправления Республики Бурятия.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы муниципального образования «город Северобайкальск» по социальным вопросам Н.И. Рандину.

Глава



О.А. Котов

УТВЕРЖДЁН
Постановлением администрации
МО «город Северобайкальск»
от «26» августа 2021 г.
№ 909
(приложение 11)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по оказанию муниципальной работы
«Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности
музейных предметов, музейных коллекций»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент по выполнению муниципальной работы «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальных работ и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по формированию учёта музейного фонда, хранению, изучению и обеспечению сохранности музейного фонда (далее - муниципальная работа).

1.2. Муниципальная работа предоставляется учреждением:

Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» (далее - МАУК «ХИО»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

В соответствии с действующим законодательством при выполнении муниципальной работы, регулируемой настоящим Регламентом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

При выполнении муниципальной работы МАУК «ХИО» может осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации, юридическими и физическими лицами, некоммерческими организациями.

1.3. Результатом выполнения муниципальной работы является:

- обеспечение доступа граждан к культурным ценностям и информационным ресурсам музея для удовлетворения духовных и культурных запросов Пользователей;
- пополнение музейного фонда для организации выставок, экспозиций;
- упорядоченность, регулярность мероприятий по формированию учёта музейного фонда, работе по хранению, изучению и обеспечению сохранности музейного фонда.

2. Круг заявителей

Потребителями муниципальной работы (далее - Пользователи) являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы и физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии и лица с ограниченными возможностями здоровья.

3. Требования к порядку информирования о выполнении муниципальной работы

3.1. Местонахождение учреждения, выполняющего муниципальную работу.

Муниципальное автономное учреждение «Художественно-историческое объединение»: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Пролетарский, д. 5.

Телефон по вопросам выполнения муниципальной работы: 8 (30130) 2-77-28

3.2. Адрес электронной почты для информирования по вопросу выполнения муниципальной работы: galerey79@mail.ru.

3.4. График работы.

Вторник, среда, четверг, пятница, суббота - с 10:00 до 18:00 часов, обед с 13:00 до 14:00, воскресенье, понедельник - выходные дни.

3.5. Информация о выполнении муниципальной работы доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте МАУК «ХИО» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - <http://sbkmuseum.kulturu.ru/>.

3.6. Информация о руководителе учреждения, выполняющего муниципальную работу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте МАУК «ХИО» - <http://sbkmuseum.kulturu.ru/>.

3.7. На официальном сайте МАУК «ХИО» размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах выполнения муниципальной работы;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих выполнение муниципальной работы.

3.8. Пользователи вправе получить консультацию о порядке выполнения муниципальной работы путём обращения:

- при личном обращении;
- в электронной форме - по электронной почте или через официальный сайт;
- по телефону.

II. Стандарт выполнения муниципальной работы

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной работы.

1. Наименование муниципальной работы

Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций.

2. Наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением культуры «Художественно-историческое объединение».

3. Срок выполнения муниципальной работы

3.1. Муниципальная работа оказывается постоянно в течение года. Сроки выполнения муниципальной работы определяются планом мероприятий на текущий год.

3.2. Муниципальная работа носит плановый характер.

3.3. Длительность и время окончания мероприятий МАУК «ХИО» устанавливается самостоятельно в соответствии с программой мероприятия.

4. Правовые основы выполнения муниципальной работы

4.1. Предоставление работы осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Закон Российской Федерации от 15.01.93 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
- Федеральный закон «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ;
- Федеральный закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» от 25.06.2002 г. № 73-ФЗ;
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;
- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов Российской Федерации» от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ;
- Федеральный закон «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» от 22.07.2008 г. № 123-ФЗ;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10.08.2017 г. № 960 «Об утверждении Положения о передаче музейных предметов и музейных коллекций, включённых в состав государственной части Музейного фонда Российской Федерации и находящихся в государственной собственности, в безвозмездное пользование государственным и муниципальным музеям и другим организациям»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 г. № 609 «Об утверждении положения об основах хозяйственной деятельности и финансировании организаций культуры и искусства»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 23.07.2020 г. № 827 «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учёта, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-1 «О культуре»;
- Закон Республики Бурятия от 19.09.2006 г. № 1835-III «О музейном фонде Российской Федерации и музеях на территории Республики Бурятия»;
- Постановление Правительства Республики Бурятия от 30.12.2009 г. № 514 «О порядке и условиях предоставления льгот отдельным категориям граждан при посещении ими государственных музеев Республики Бурятия и театров Республики Бурятия»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав МАУК «Художественно-историческое объединение».
- иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере выполнения муниципальной работы.

4.2. Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

4.2.1. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

При выполнении муниципальной работы используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники); инструкции персонала учреждения (должностные инструкции); инструкции по охране труда в учреждении; инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении; иные инструкции.

В качестве основных Положений в деятельности учреждения используются: положения о комиссии по охране труда и технике безопасности; положения о материальном стимулировании; иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность учреждения.

4.2.2. Административный регламент;

Административный регламент составляют нормативную основу практической работы учреждения.

4.2.3. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения и т. д.

4.2.4. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

5. Требования к выполнению муниципальной работы

5.1. Требования к местам выполнения муниципальной работы.

5.1.1. Центральный вход в учреждение должен быть оборудован вывеской с указанием наименования, режимом работы.

В зимнее время за один час до начала рабочего дня подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

5.1.2. Помещение, в котором выполняется муниципальная работа должно соответствовать следующим требованиям:

- помещение должно быть оборудовано персональными компьютерами, обеспечивающим доступ в информационно-коммуникационную сеть Интернет;

- места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- в помещениях должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, антитеррористическая безопасность, поддерживаться температурный режим - не менее +18 и не более +25⁰С;

- помещения должны быть оборудованы предметами музейной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

5.1.3. В здании должны быть предусмотрены следующие помещения:

- должна быть предусмотрена и оборудована зона приёма посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты.

- помещения для хранения музейных фондов, включая помещение для осуществления режима специального хранения музейных коллекций и музейных предметов, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни, оружия и государственных наград (при наличии).

- экспозиционные площади, предназначенных для размещения постоянных экспозиций и временных выставок.

5.1.4. Помещения для хранения и экспозиций должны быть оборудованы системой отопления и вентиляционной системой либо системой кондиционирования воздуха, поддерживающими заданный влажностный и температурный режим.

5.2. Требования к техническому оснащению.

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 должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с МАУК «ХИО».

5.3. Требования к уровню кадрового состава, обеспечивающего оказание муниципальной услуги.

5.3.1. Музейно-выставочный комплекс должен располагать необходимым числом специалистов (научные сотрудники, хранители фондов, экскурсоводы, художники-реставраторы) и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

5.3.2. У всех специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

5.3.3. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне при помощи периодического прохождения обучения на курсах повышения квалификации.

5.3.4. Наряду с соответствующей квалификацией все сотрудники должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

5.3.5. Сведения личного характера о получателях муниципальной услуги, ставшие известными сотрудникам музейно-выставочного комплекса при оказании муниципальной услуги, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, Трудовым Кодексом, Уголовным кодексом.

6. Условия выполнения муниципальной работы

6.1. Муниципальная работа предоставляется бесплатно.

7. Доступность предоставления муниципальной работы

7.1. Организация муниципальной работы должна обеспечиваться своевременной информацией об её оказании.

7.2. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на получение работы.

7.3. Способы получения потребителями информации о муниципальной работе.

Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка и правил выполнения муниципальной работы должно быть доступно населению МО «город Северобайкальск». Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан своё наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

7.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Регламента в средствах массовой информации;

- публикации информации об учреждениях культуры в сети Интернет в отраслевом разделе «Управление культуры» официального интернет-сайта администрации МО «город Северобайкальск»;

- информационных стендов, размещаемых в МАУК «ХИО»;

- тематических публикаций;

- публикации информации об учреждении в соответствии со стандартами качества услуг.

В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

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

Сотрудники учреждения во время работы учреждения в случае личного общения потребителей предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

8. Отказ в выполнении муниципальной работы

8.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отказ от внесения оплаты за пользование муниципальной работы (в случае, если работа предоставляется на платной или частично платной основе);

- нахождение Пользователя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в социально-неадекватном состоянии (враждебность, хулиганство);

- нежелание Пользователя соблюдать правила и этические нормы поведения в учреждении;

- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

8.2. Отказ от предоставления муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

9. Требования к результату выполнения муниципальной работы, показатели оценки качества выполнения муниципальной работы

9.1. Показателями качества и доступности выполнения муниципальной работы являются:

- соблюдение требований к информационному обеспечению;

- правдивость, достоверность информации о предоставляемых услугах;

- соблюдение требований к графику (режиму) работы МАУК «ХИО»;

- соблюдение требований к объёму муниципальной работы;

- соблюдение к срокам оказания муниципальной работы;

- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

9.2. Контроль за организацией и качеством выполнения муниципальной работы Пользователю осуществляет в пределах своей компетенции МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

9.3. Оценка качества производится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально и ежегодно с учётом сроков предоставления отчётов о выполнении муниципального задания.

III. Контроль за качеством выполнения муниципальной работы

1. Ответственность за качество выполнения муниципальной работы

1.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества работы.

1.2. Директор МАУК «ХИО» несёт ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере музейного обслуживания.

1.3. Приказом директора МАУК «ХИО» в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное выполнение работы Пользователям в соответствии с настоящим Регламентом.

1.4. Директор МАУК «ХИО» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего выполнение работ и контроль качества музейного обслуживания;
- организовать информационное обеспечение процесса музейного обслуживания в соответствии с требованиями Регламента;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Регламента.

2. Осуществление контроля за качеством выполнения муниципальной работы

2.1. Организация обеспечения качества и доступности выполнения муниципальной работы, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

2.2. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.3. Внутренний контроль проводится директором МАУК «ХИО».

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);
- 2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Выявленные недостатки по выполнению муниципальной работы анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном выполнении работы).

2.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения по выполнению муниципальной работы осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

- 1) проведения мониторинга основных показателей муниципальной работы за определённый период;
- 2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество работы, а также факт принятия мер по жалобам.

При подтверждении факта некачественного выполнения муниципальной работы к директору МАУК «ХИО» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

IV. Административные процедуры

1. Состав административных процедур

1.1. Основанием для начала административного действия является обращение Пользователя в МАУК «ХИО» по вопросу выполнения муниципальной работы.

1.2. Выполнение муниципальной работы включает в себя следующие административные процедуры:

- приём заявления;
- рассмотрение заявления;
- принятие предмета от Пользователя;
- определение музейной ценности предмета;
- постановка предмета на музейный учёт.

Выполнение муниципальной работы, приём граждан и регистрация заявок осуществляется в рамках режима работы МАУК «ХИО».

1.3. Иные административные процедуры:

- возможность предоставления муниципальной работы, либо отдельных административных процедур в электронном формате.

2. Информирование по запросам пользователей

2.1. При информировании Пользователей по вопросам выполнения муниципальной работы в ответах на телефонный звонок и обращения непосредственно в учреждение сотрудники МАУК «ХИО» подробно и вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующих Пользователя.

2.2. При невозможности сотрудника ответить на поставленные вопросы, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику по требуемому профилю.

2.3. Выдача пользователю информации в соответствии с его запросом. Срок ответа не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного запроса. Срок ответа на устный вопрос не должен превышать 10 минут.

3. Последовательность выполнения административных процедур

3.1. Приём и регистрация заявки.

3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение Пользователя в МАУК «ХИО». Пользователь имеет право направить обращение лично, по телефону, по почте, электронной почте.

- При обращении с целью получения муниципальной работы Пользователь сообщает свою фамилию, имя, отчество (при наличии), дату, желаемое время выполнения муниципальной работы.

- При ответе на телефонный звонок специалист, назвав свою фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, выслушивает и уточняет суть вопроса, принимает решение в соответствии с запросом Пользователя и даёт Пользователю конкретный ответ.

- Специалисты, осуществляющие выполнение муниципальной работы, должны корректно и внимательно относиться к Пользователю, излагать материал в простой, чёткой и понятной форме, учитывать возраст и информированность Пользователя.

- Специалисты, осуществляющие выполнение муниципальной работы, несут ответственность за достоверность излагаемого материала и нарушение правил этикета.

- При отсутствии оснований для отказа в выполнении муниципальной услуги специалист МАУК «ХИО» регистрирует заявку.

3.2. Результатом выполнения муниципальной работы является пополнение музейного фонда и реализация прав граждан на музейное обслуживание в МАУК «ХИО».

4. Сроки выполнения административных процедур

4.1. Принятие и регистрация заявления Пользователя.

Ответ на письменные и почтовые обращения даётся в срок, не превышающий 5 (пяти) дней со дня регистрации обращения, в простой, чёткой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, исполнившего ответ на обращение.

5. Порядок и формы контроля за выполнением муниципальной работы

5.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

5.2. Внутренний контроль осуществляется директором МАУК «ХИО». Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной работы);

2) плановый контроль:

- тематический (контроль по направлениям деятельности учреждения, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе учреждения);

- комплексный (проверка деятельности сотрудников и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере музейного обслуживания анализируются в отношении каждого сотрудника с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном выполнении муниципальной работы).

5.3. МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» осуществляет внешний контроль за деятельностью в части соблюдения качества бюджетной услуги путём:

- проведения мониторинга основных показателей муниципальной работы за определённый период;

- анализа обращений и жалоб граждан в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск», проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб МАУК «ХИО» на предмет фиксации в ней жалоб на качество муниципальной работы, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество муниципальной работы.

Для оценки качества и безопасности услуги по обслуживанию населения МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния учреждения;

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

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

5.4. Жалобы на нарушение настоящего Регламента получателями услуг могут направляться как непосредственно в МАУК «ХИО», так и в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

Жалобы и заявления на некачественное выполнение муниципальной работы подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на выполнение муниципальной работы с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены директором МАУК «ХИО» с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного выполнения муниципальной работы к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

6.1. Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обслуживание действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

6.2. Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по выполнению муниципальной работы руководителю учреждения.

6.3. Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при выполнении муниципальной работы в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

6.4. Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

6.5. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации письменного заявления.

6.6. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

6.7. Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии), должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого действия (бездействия);

- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

6.8. По результатам рассмотрения обращения должностными лицами принимается решение об удовлетворении требований заявителя (представителя заявителя) либо об отказе в удовлетворении обращения.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю (представителю заявителя).

6.9. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

6.10. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения заявителя (представителя заявителя).

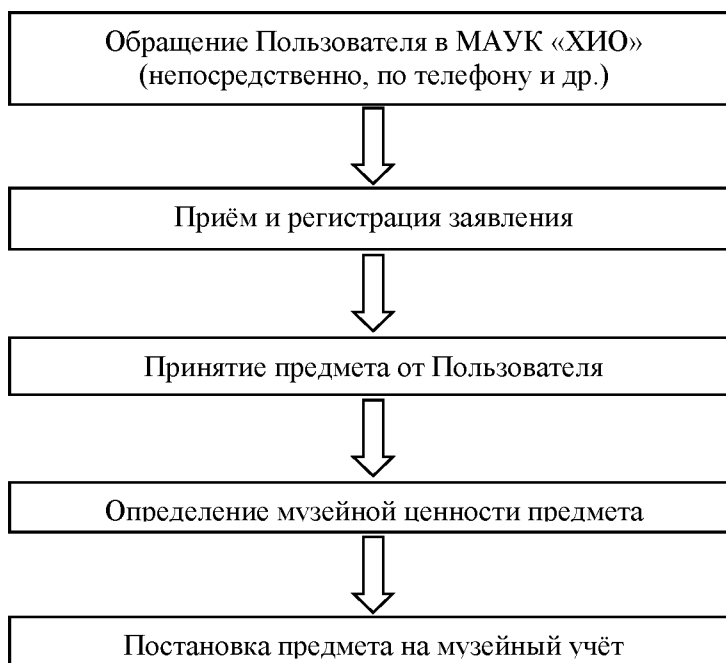
6.11. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

6.12. Заявитель имеет право на обжалование действий и бездействий должностных лиц в судебном порядке в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Приложение № 1
к Административному регламенту выполнения
муниципальной работы «Формирование, учёт,
изучение, обеспечение физического сохранения
и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при выполнении муниципальной работы



Приложение № 2
к Административному регламенту выполнения
муниципальной работы «Создание экспозиций
(выставок) музеев, организация выездных
выставок» (в стационарных условиях)

Директору
МАУК «Художественно-историческое объединение»
С.Ю. Спиридоновой

От _____
(Ф.И.О. заявителя, наименование юридического лица)

(индекс, почтовый адрес заявителя)

(телефон)

Заявка

Прошу _____

Решение прошу направить следующим способом (нужно подчеркнуть):

- выслать почтовым отправлением по указанному в заявке адресу;
- отправить электронной почтой по адресу _____
- получу лично

« ____ » _____ г.

(дата)

(подпись)

Образец заполнения:

Прошу Вас организовать и провести экскурсию/провести лекцию по временной выставке/ по теме для (наименование организованной группы) - дата и время мероприятия.