



АДМИНИСТРАЦИЯ ЧУСОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

N _____

┌
└

Об утверждении стандарта качества на выполнение МАУ "Парк истории реки Чусовой" муниципальной работы "Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций"

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 26.05.1996 N 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации», от 25.06.2002 N 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации», правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736)

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества выполнения муниципальной работы «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

2. Директору МАУ «Парк истории реки Чусовой»:

2.1. организовать контроль за соблюдением требований стандарта качества выполнения муниципальной работы, в соответствии с настоящим стандартом;

2.2. обеспечить применение санкций за нарушение требований стандартов к сотрудникам учреждения, выполняющим муниципальную работу, в соответствии с настоящим стандартом качества.

3. Постановление вступает в силу после официального опубликования и распространяется на правоотношения возникшие с 01.01.2020 года.

4. Постановление администрации Чусовского муниципального района Пермского края от 30.06.2016 N 232 «Об утверждении стандарта качества на выполнение МБУК «Этнографический парк истории реки Чусовой» муниципальной работы «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» считать утратившим силу.

5. Постановление опубликовать в официальном бюллетене муниципального образования «Чусовской городской округ» и разместить на официальном сайте Чусовского городского округа.

6. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы Чусовского городского округа по социальной политике.

Глава городского округа – глава администрации Чусовского городского округа

С.В. Белов

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Чусовского городского округа
от _____ N_____

Стандарт качества выполнения муниципальной работы
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»,

1. Организация, в отношении которой применяется стандарт

Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества выполнения муниципальной работы «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (далее – муниципальная работа), является Муниципальное автономное учреждение «Парк истории реки Чусовой» (далее – Учреждение).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальной работы

- 2.1. Конституция Российской Федерации;
- 2.2. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утвержденного ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1);
- 2.3. Федеральный закон от 26.05.1996 N 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 2.4. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 2.5. Закон Российской Федерации от 15.04.1993 N 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;
- 2.6. Федеральный закон от 25.06.2002 N 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- 2.7. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 2.8. Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- 2.9. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);
- 2.10. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Пермского края, Чусовского городского округа.

3. Порядок получения доступа к муниципальной работе

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

Для детей младше 7 лет может быть выполнена муниципальная работа только в сопровождении взрослых.

3.1. Для приобретения возможности получения муниципальной работы, для жителей и гостей Чусовского городского округа в возрасте свыше 14 лет, необходимо совершить следующие действия:

3.1.1. Приобрести билет (экскурсионная путевка) или квитанция на посещение Учреждения в кассе или иным способом. В билете должна быть указана цена.

3.1.2.Юридические лица, работающие по счетам, должны заключить договор с администрацией Учреждения о проведении экскурсии, о дате, цене, времени, количестве экскурсантов.

3.1.3.Лично обратиться в Учреждение ежедневно с 8.00 до 17.00. Выполнение работ осуществляется по адресу Пермский край, город Чусовой, улица Ударника, 30, тел. 8-904-84-42-173, МАУ «Парк истории реки Чусовой».

Контактная информация об Учреждении, выполняющего муниципальную работу, представлена на официальном интернет-сайте Администрации Чусовского городского округа.

3.1.4.Предъявить билет (экскурсионную путёвку, квитанцию) на посещение Учреждения сотруднику, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей.

Посетитель, при выполнении для него муниципальной работы, не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества парка и одежды других посетителей.

Жителю или гостю Чусовского городского округа может быть отказано в предоставлении для него муниципальной работы в следующих случаях:

- отсутствие билета (экскурсионной путевки, квитанции), дающего право на выполнение для него муниципальной работы в день обращения;
- обращение за выполнением для него муниципальной работы в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения посетителями.

Отказ в предоставлении доступа к выполнению для посетителей муниципальной работы по иным основаниям не допускается.

4.Требования к обеспечению доступности для инвалидов

4.1.При выполнении муниципальной работы для инвалидов администрация Учреждения обеспечивает:

4.1.1.условия беспрепятственного передвижения по территории Учреждения, беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

4.1.2.возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты Учреждения, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

4.1.3.сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

4.1.4.надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам Учреждения, в которых выполняется работа с учетом ограничений их жизнедеятельности;

4.1.5.дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

4.1.6.допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

4.1.7.допуск собаки-проводника на объекты, в которых оказывается муниципальная работа;

4.1.8.оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

5. Требование к качеству выполнения муниципальной работы, закрепляемые стандартом

5.1. Требования к организации, выполняющей муниципальную работу:

Организация, выполняющая муниципальную работу, должна иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором выполняется работа.

5.2. Требования к зданиям, в которых выполняется муниципальная работа и к прилегающим к ним территориям:

5.2.1. В зимнее время подходы к помещениям Учреждения, содержащие фонды и экспонаты, должны быть очищены от снега и льда.

5.3. Требования к помещениям, в которых выполняется муниципальная работа:

5.3.1. Учреждение обязано обеспечить помещения мусорными ведрами или корзинами из расчета не менее одного ведра (корзины) на одно помещение.

5.3.2. Учреждение должно по требованию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений или установить доску отзывов и предложений в целях приема мнений посетителей по улучшению обслуживания. Доска должна быть обеспечена исправными маркерами для предоставления посетителями своих отзывов и предложений.

5.3.3. В помещении Учреждения должна находиться медицинская аптечка.

5.3.4. Экспозиции Учреждения должны быть обеспечены четкими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора, если в этом нуждается экспозиция.

5.3.5. К началу работы Учреждения полы в помещениях должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

5.3.6. Территория Учреждения, на которой выполняется муниципальная работа, должна быть оборудована санузлом и туалетными комнатами, доступными для посетителей. В течение времени работы Учреждения 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 любого помещения, в которых осуществляется предоставление экспозиций.

5.3.7. В туалетах Учреждения постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства.

5.3.8. Учреждение должно обеспечить отсутствие в помещениях тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

5.3.9. В помещениях Учреждения должен поддерживаться температурный режим – не менее + 18 градусов и не более + 25 градусов по шкале Цельсия.

5.3.10. Касса на территории Учреждения должна работать в течение всего времени работы Учреждения. Перерывы в работе кассы должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часов в день.

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

5.3.12. Учреждение не должно загромождать площадки, устанавливая зеркала на путях эвакуации.

5.3.13. Учреждение должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей.

5.3.14. В зданиях и помещениях, в которых выполняется работа, проходы, проезды, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

5.3.15. При проведении мероприятий в помещениях Учреждения двери основных и эвакуационных выходов не должны быть закрыты на замки и труднозакрывающиеся запоры.

5.4. Требования к режиму работы:

5.4.1. Выполнение муниципальной работы 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.

5.5. Требование к взаимодействию сотрудников с потребителями муниципальной работы:

5.5.1. Учреждение вправе ограничивать доступ жителей и гостей Чусовского городского округа любого возраста, пола и вероисповедания к экспонируемым предметам и коллекциям из соображения цензуры.

5.5.2. Персонал Учреждения (в том числе обслуживающий) обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей, либо должен указать на тех сотрудников Учреждения, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе (нужде).

5.5.3. Персонал Учреждения (в том числе обслуживающий) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей, применять меры предупреждения и насилия к посетителям кроме чрезвычайной ситуации.

5.5.4. Каждому посетителю Учреждения или группе должен быть выдан билет (квитанция установленного образца), удостоверяющий его право на посещение.

5.5.5. Время ожидания начала экскурсии посетителем, приобретшим билет на посещение Учреждения, не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете, или 30 минут с момента предъявления билета сотруднику Учреждения, если билет не содержит точного указания на время начала экскурсии.

5.5.6. Учреждение должно представить жителям и гостям Чусовского городского округа возможность заказа экскурсии по телефону.

5.5.7. Экскурсовод должен дать ответы на все дополнительные вопросы посетителей, возникающие в связи с представлением и описанием выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

5.5.8. Посетителям Учреждения (за исключением несовершеннолетних) должна быть предоставлена возможность самостоятельного осмотра территории Учреждения, даже в тех случаях, когда выполнение работы оплачено посетителем для просмотра экспозиций с экскурсоводом.

5.5.9. Сотрудники Учреждения должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка.

5.6. Требования к предоставлению информации:

5.6.1. Учреждение в обязательном порядке должно информировать население Чусовского городского округа обо всех обновлениях экспозиций и проведении новых выставок через публикации на сайте или в газете.

5.6.2. Учреждение обязано предоставить информацию о существующих и ожидаемых экспозициях по телефонному обращению жителей и гостей Чусовского городского округа. Телефонные консультации должны быть в течение времени работы Учреждения.

5.7. Требования к прочим аспектам деятельности:

5.7.1. Экскурсионная группа должна составлять не более 25 человек.

5.7.2. Учреждение должно обеспечить наличие не менее одного сотрудника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещениях Учреждения, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

5.7.3. Учреждение должно предоставить право посетителям производить фото- и видеосъемку в помещениях Учреждения (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 Учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

6. Правила обжалования нарушений требований стандарта

6.1. Общие положения:

6.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества выполнения муниципальной работы может любое лицо, посетившее Учреждение.

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

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

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

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику Учреждения;
- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю Учреждения;
- жалоба на нарушение требований стандарта в Управление культуры, молодежной политики и туризма администрации Чусовского городского округа (далее – УКМПиТ);
- обращение в суд.

6.1.3. Несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае если они являются непосредственными потребителями, для которых выполняется муниципальная работа, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в абзацах втором, третьем пункта 6.1.2. настоящего Стандарта, с учетом особенностей, указанных в пункте 6.5. настоящего Стандарта.

6.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику Учреждения.

6.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указывать на это сотруднику Учреждения, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

6.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю Учреждения.

6.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) Учреждения.

6.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) Учреждения может быть осуществлено в письменной или устной форме. Учреждение не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

6.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) Учреждения может быть осуществлено после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

6.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

6.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя Учреждение должно в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- Ф.И.О. заявителя;
- Ф.И.О. лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

6.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой, с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения должен совершить следующие действия:

6.3.6.1. Совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

6.3.6.2. Совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта).

6.3.6.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя.

6.3.6.4. Принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

6.3.6.5. В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пунктах 6.3.6.6. - 6.3.6.12. настоящего Стандарта, не осуществляются.

6.3.6.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О. заявителя;
- Ф.И.О. лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником Учреждения;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись руководителя Учреждения (его заместителя);
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

6.3.6.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за этих сотрудников.

6.3.6.8. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем.

6.3.6.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 7 настоящего Стандарта и внутренними документами Учреждения.

6.3.6.10. Обеспечить в течение не более 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

6.3.6.11. По просьбе заявителя в течение трех дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 6.3.6.10. настоящего Стандарта.

6.3.6.12. Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени Учреждения за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

6.3.7. В случае отказа Учреждения, выполняющего муниципальную работу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо нарушения сроков, указанных в

пунктах 6.3.6.10. – 6.3.6.11. настоящего Стандарта, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим стандартом, способов обжалования.

6.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта в УКМПиТ.

6.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя УКМПиТ, ответственного за организацию выполнения муниципальной работы.

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.4.2. Жалоба может быть подана сразу после установления нарушения стандарта, либо с момента получения официального отказа Учреждения, выполняющего муниципальную работу, от удовлетворения требований заявителя.

6.4.3. УКМПиТ вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактными телефонам.

6.4.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4.5. При обращении в УКМПиТ заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований Стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований Стандарта, заявителем могут быть представлены:

- расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, выполняющего муниципальную работу, и содержащая сведения, указанные в пункте 6.3.6.6. настоящего Стандарта;

- официальное письмо Учреждения, выполняющего муниципальную работу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы, представленное в соответствии с пунктом 6.3.6.11. настоящего Стандарта;

- официальное письмо Учреждения, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя в соответствии с пунктом 6.3.5. настоящего Стандарта;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта, свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О. свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта Учреждения;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего места факта нарушения требований стандарта.

6.4.6. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы УКМПиТ должно принять решение об отсутствии действий (бездействий) руководителя Учреждения, с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее - проверочных действий), либо об отказе в осуществлении проверочных действий.

6.4.7. УКМПиТ может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- признание содержания жалобы, не относящееся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

6.4.8. В случае принятия решения об отказе в осуществлении проверочных действий, жалоба заявителя рассматривается в установленном законодательством порядке.

В ответе заявителю в обязательном порядке должны быть установлены причины отказа в осуществлении проверочных действий.

6.4.9. УКМПиТ устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

6.4.10. УКМПиТ может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю Учреждения, на которого заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;
- собственными силами Управления.

6.4.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами Учреждения осуществляется посредством проведения руководителем Учреждения проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта Учреждения определяются в соответствии с поручением Управления.

По результатам проведения проверки и /или служебного расследования руководитель Учреждения:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 7 настоящего Стандарта;
- представляет УКМПиТ отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта и наказания ответственных сотрудников Учреждения.

На основании данных отчета УКМПиТ может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов предоставленного отчета.

6.4.12. С целью установления факта нарушения требований стандарта Управление вправе:

- использовать подтверждающие материалы, предоставленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которое было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего наблюдения требования настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

6.4.13. По результатам осуществленных проверочных действий УКМПиТ:

- готовит соответствующий акт проверки Учреждения, допустившего нарушение Стандарта;

- обеспечивает применением мер ответственности к Учреждению, её руководителю, в соответствии с разделом 7 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в пункте 6.4.12. настоящего Стандарта;

- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении Учреждения и его отдельных сотрудников;

4) принесение от имени УКМПиТ извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

5) о передаче материалов жалобы и результатов осуществление проверочных действий в органы государственной власти.

6.4.14. Заявитель в любой момент может отозвать свою жалобу до принятия решения по ней.

6.4.15. Заявитель вправе обжаловать действия Управления по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

6.5. Особенности обжалования нарушения стандарта малолетними и несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей).

6.5.1. При подаче жалобы руководителю Учреждения или его заместителю, жалоба подается исключительно в устной форме.

6.5.2. Руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

6.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной руководителю Учреждения или его заместителю, не предоставляется.

6.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с пунктом 6.3.6.10. настоящего Стандарта посредством уведомления родителей.

6.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с пунктом 6.3.6.11. настоящего Стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной работы

7.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам Учреждения устанавливаются руководителем данного Учреждения в соответствии с внутренними документами Учреждения и требований настоящего Стандарта, применяются руководителем Учреждения.

7.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителя Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен руководитель Учреждения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий УКМПиТ или судебного решения.

8. Проверка соответствия выполнения муниципальной работы Учреждением требованиям стандарта

8.1. Регулярная проверка соответствия деятельности Учреждения, выполняющего муниципальную работу, требованиям настоящего стандарта (далее – проверка) проводится УКМПиТ не чаще 3 раз в год.

8.2. Регулярная проверка деятельности Учреждения должна быть осуществлена УКМПиТ в течение не более одного рабочего дня.

8.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками УКМПиТ в присутствии руководителя Учреждения (его заместителя).

8.4. В ходе проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности Учреждения:

- требованиям, указанным в разделе 3 настоящего Стандарта (с указанием на конкретное требование, по которым были выявлены несоответствия);
- каждому из требований, перечисленных в разделах 4 и 5 настоящего Стандарта.

8.5. По результатам проверки УКМПиТ:

- готовит акт проверки для Учреждения, выполняющего муниципальную работу, допустившего нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 7 настоящего Стандарта;
- обеспечивает привлечение к ответственности Учреждения, выполняющего муниципальную работу и допустившего нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 7 настоящего Стандарта.

8.6. Информация о результатах регулярной проверки в отношении Учреждения, должна быть опубликована на официальном сайте Чусовского городского округа, не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение
к стандарту качества муниципальной работы
«Публичный показ музейных предметов,
музейных коллекций»
(лицевая сторона)

Начальнику Управления культуры,
молодежной политики и туризма
администрации Чусовского городского округа

(ФИО руководителя УКМПиТ)

от _____

(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной работы.

Я, _____
(ФИО заявителя)

Проживающий по адресу _____
(индекс, город, улица, дом, квартира)

Подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

На нарушение стандарта качества муниципальной работы _____

Допущенное _____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение стандарта)

В части следующих требований:

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

Приложение
к стандарту качества муниципальной работы
«Публичный показ музейных предметов,
музейных коллекций»
(оборотная сторона)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

Обращение к сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу _____ (да/нет)

Обращение к руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу _____ (да/нет)

Для подтверждения представления мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, выполняющего муниципальную работу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)

2.Официальное письмо Учреждения, выполняющего муниципальную работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, выполняющего муниципальную работу _____ (да/нет)

4. _____

5. _____

6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе _____ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО

Паспорт серия _____ № _____

Выдан _____

Дата выдачи _____

Контактный телефон _____

--

подпись

--