

29

**УТВЕРЖДЕН**  
приказом Управления культуры  
и молодежной политики  
Администрации города Глазова  
от 31.05.2012 № 35/60

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**  
**«Услуги по предоставлению информации о материальном**  
**и нематериальном культурном наследии»**

**1. Общие положения**

**1.1.** Стандарт качества (далее - Стандарт) предоставления «Услуга по предоставлению информации о материальном и нематериальном культурном наследии» (далее Услуга) разработан в соответствии с Законом Удмуртской Республики от 10.11.2008 № 47-РЗ «О республиканских стандартах качества предоставления государственных услуг в Удмуртской Республике». Он направлен на повышение качества исполнения и обеспечение доступности Услуги, предоставляемой муниципальным учреждением культуры.

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Услуги.

**1.2.** Органом ответственным за предоставление Услуги является Управление культуры и молодежной политики Администрации муниципального образования «Город Глазов» (далее – Управление). Непосредственным исполнителем предоставления Услуги является муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр ремесел».

**1.3.** Перечень правовых актов, регулирующих предоставление Услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;
- Федеральный закон от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Собрание законодательства Российской Федерации», 06.10.2003, № 40, ст. 3822, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003»;
- Федеральный закон от 06.01.1999 N 7-ФЗ «О народных художественных промыслах». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета», № 7, 15.01.1999, «Собрание законодательства РФ», № 2, 11.01.1999, ст. 234;
- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 26.12.1994, № 35, ст. 3649, «Российская газета», № 3, 05.01.1995;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 10.07.1995, № 28, ст. 2670, «Российская газета», № 178, 13.09.1995;
- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр ремесел»;

- Локальные акты учреждения, предоставляющего Услугу, регламентирующие деятельность учреждения;

- Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Удмуртской Республики, муниципальные правовые акты города Глазова.

1.4. Потребителями Услуги (далее – Пользователи) являются граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.5. Конечными результатами предоставления Услуги являются предоставление информации, консультаций о материальном и нематериальном культурном наследии народов, проживающих в северных районах Удмуртии и в городе Глазове, либо мотивированный отказ в исполнении услуги.

1.6. Граждане имеют право на неоднократное обращение за получением Услуги.

1.7. Предоставление Услуги является бесплатным.

1.8. Для получения Услуги пользователь обращается в учреждение с письменным или устным обращением.

## **2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

2.1. Получение информации по вопросам предоставления Услуги осуществляется посредством:

- публикации информации на официальном сайте муниципального образования город Глазов и сайте самого учреждения (при наличии);

- телефонной связи, электронного информирования;

- публикации в средствах массовой информации;

- Управления культуры и молодежной политики Администрации города Глазова;

- информационных стендов, размещаемых в Учреждениях.

2.2. Место нахождения, справочные телефоны Учреждения, предоставляющего Услугу, и органа ответственного за организацию предоставления Услуги приведены в Приложениях 1, 2 к настоящему Стандарту.

2.3. Сроки предоставления Услуги.

2.3.1. Сроки предоставления Услуги устанавливаются локальными актами учреждения, предоставляющего Услугу.

2.4. Перечень оснований для приостановления в предоставлении Услуги, отказа в предоставлении Услуги.

2.4.1. Оказание Услуги может быть приостановлено по следующим основаниям:

1) нахождение Пользователя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) незаконные, противоправные и общественно опасные действия Пользователя, а так же действия, которые могут повлечь причинение ущерба имуществу учреждения, предоставляющего Услугу, и окружающих лиц.

2.4.2. Пользователь, причинивший ущерб учреждению, предоставляющему Услугу, может быть лишен права на оказание Услуги до момента устранения им нарушения и компенсации ущерба, нанесенного учреждению.

2.4.3. Отказ в предоставлении Услуги по этим основаниям пользователь Услуги может обжаловать в вышестоящий орган и (или) в суд.

## **3. Административные процедуры по обслуживанию населения**

3.1. Последовательность действий при предоставлении Услуги.

3.1.1. Пользователь обращается для предоставления Услуги в письменной или устной форме к заместителю директора или заведующему научно-методическим и информационным отделом.



3.1.2. Услуга может быть предоставлена в момент обращения или в течении 5 дней с момента обращения в устной или письменной форме.

#### **4. Порядок и формы контроля за предоставлением Услуги.**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Стандарта осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.1.1. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, предоставляющего Услуги, и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на плановый и внеплановый:

1) плановые проверки осуществляются в соответствии с текущими и перспективными планами работы администрации учреждения, предоставляющего Услуги.

2) внеплановые проверки проводятся в случае поступления негативных отзывов Пользователей на качество или сроки предоставления Услуги.

4.1.1.1. При проверках могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексные проверки) или отдельные аспекты или процедуры, выполняемые в процессе предоставления Услуги (тематические проверки). В случае поступления письменной жалобы Пользователя проверка проводится по конкретному обращению.

4.1.2. Внешний контроль обеспечивается Управлением путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в Управление и другие структурные подразделения Администрации города Глазова;

3) проведения иных контрольных мероприятий.

4.1.3. Внешний контроль по профильным направлениям деятельности также могут осуществлять Роспотребнадзор, органы Государственной противопожарной службы и другие государственные и муниципальные контролирующие органы.

4.2. Ответственность должностных лиц за действия (бездействие) и решения принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги.

4.2.1. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с действующим законодательством.

4.2.2. Руководитель учреждения, предоставляющего Услуги, организует работу по предоставлению Услуги, определяет должностные обязанности сотрудников, организует контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию методов деятельности по предоставлению Услуги, организует профессиональное обучение подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

4.3. Прием и регистрация письменных предложений, заявлений, жалоб граждан на качество оказания Услуги организуется в секретариате администрации учреждения. Ответы на письменные обращения граждан даются в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.4. Прием граждан по личным вопросам руководителем учреждения проводится в специально установленные часы. Прием граждан по личным вопросам может проводиться в присутствии специалистов учреждения, в компетенцию которых входит решение вопросов по существу обращения. Ответы на устные обращения граждан даются в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.5. Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому конкретному случаю. Лица, по вине которых допущены нарушения, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

**5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении Услуги.**

5.1. Право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, имеют Пользователи Услуги указанные в пункте 1.5. настоящего Регламента, путем обращения в вышестоящий орган и (или) суд.

5.2. При судебном обжаловании порядок и сроки обжалования и юрисдикция суда, в который подается соответствующее заявление, устанавливаются в соответствии с действующим законодательством.

Заместитель начальника Управления  
культуры и молодежной политики



Л.Г. Порошина

**Приложение 1  
к Стандарту качества**

**Учреждение культуры, предоставляющее  
«Услугу по предоставлению информации о материальном  
и нематериальном культурном наследии»**

<b>Наименование</b>	<b>Адрес</b>	<b>Режим работы</b>	<b>Контактный телефон; фамилия, имя, отчество руководителя</b>
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр ремесел»	УР, г. Глазов, ул. Первомайская, д. 39	Пн-пт 08.00 – 12.00 13.00-17.00	(34141)3-18-28 Директор Салтыкова Елена Витальевна

**Приложение 2  
к Административному регламенту**

**Орган ответственный за организацию предоставления  
«Услуги по созданию условий для реализации  
творческой деятельности населения»**

<b>Наименование</b>	<b>Адрес</b>	<b>Время работы</b>	<b>Часы приема</b>	<b>Телефон</b>
Управление культуры и молодежной политики Администрации города Глазова	Юр. адрес: УР, г. Глазов, ул. Динамо, 6 Факт. адрес: УР, г. Глазов, ул. Калинина, д. 4 а	Пн-пт 8.00-12.00, 13.00-17.00	еженедельно по вторникам с 14.00 до 17.00 по адресу ул. Калинина, д. 4 а	(34141) 25460

Заместитель начальника управления  
культуры и молодежной политики



Л.Г. Порошина