

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства культуры,
по делам национальностей,
информационной политики
и архивного дела Чувашской Республики
от 16.09.2009 № 01-07/297

**Республиканский стандарт
качества предоставления государственных услуг по сохранению,
использованию и популяризации объектов культурного наследия
(памятников истории и культуры), находящихся
в государственной собственности Чувашской Республики**

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Полное наименование

Государственная услуга по сохранению, использованию и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся в государственной собственности Чувашской Республики (далее – государственная услуга).

2. Термины и определения

Объекты культурного наследия (памятники истории и культуры)

К объектам культурного наследия (памятникам истории и культуры) относятся объекты недвижимого имущества со связанными с ними произведениями живописи, скульптуры, декоративно-прикладного искусства, объектами науки и техники и иными предметами материальной культуры, возникшие в результате исторических событий, представляющие собой ценность с точки зрения истории, археологии, архитектуры, градостроительства, искусства, науки и техники, эстетики, этнологии или антропологии, социальной культуры и являющиеся свидетельством эпох и цивилизаций, подлинными источниками информации о зарождении и развитии культуры.

Объекты культурного наследия подразделяются на следующие виды:

памятники - отдельные постройки, здания и сооружения с исторически сложившимися территориями (в том числе памятники религиозного назначения: церкви, колокольни, часовни, костелы, кирхи, мечети, буддистские храмы, пагоды, синагоги, моленные дома и другие объекты, специально предназначенные для богослужений); мемориальные квартиры;

мавзолеи, отдельные захоронения; произведения монументального искусства; объекты науки и техники, включая военные; частично или полностью скрытые в земле или под водой следы существования человека, включая все движимые предметы, имеющие к ним отношение, основным или одним из основных источников информации о которых являются археологические раскопки или находки;

ансамбли - четко локализуемые на исторически сложившихся территориях группы изолированных или объединенных памятников, строений и сооружений фортификационного, дворцового, жилого, общественного, административного, торгового, производственного, научного, учебного назначения, а также памятников и сооружений религиозного назначения (храмовые комплексы, дацаны, монастыри, подворья), в том числе фрагменты исторических планировок и застроек поселений, которые могут быть отнесены к градостроительным ансамблям; произведения ландшафтной архитектуры и садово-паркового искусства (сады, парки, скверы, бульвары), некрополи;

достопримечательные места - творения, созданные человеком, или совместные творения человека и природы, в том числе места бытования народных художественных промыслов; центры исторических поселений или фрагменты градостроительной планировки и застройки; памятные места, культурные и природные ландшафты, связанные с историей формирования народов и иных этнических общностей на территории Российской Федерации, историческими (в том числе военными) событиями, жизнью выдающихся исторических личностей; культурные слои, остатки построек древних городов, городищ, селищ, стоянок; места совершения религиозных обрядов.

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество услуг

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 25 июня 2002 г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

Закон РСФСР от 15 декабря 1978 г. «Об охране и использовании памятников истории и культуры»;

Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

постановление Совета Министров СССР от 16 сентября 1982 г. № 865 «Об утверждении Положения об охране и использованию памятников истории и культуры»;

постановление Правительства Российской Федерации от 26 апреля 2008 г. № 315 «Об утверждении Положения о зонах охраны объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;

Конституция Чувашской Республики;

Закон Чувашской Республики «О культуре» от 27 мая 1993 г.;

Закон Чувашской Республики от 12 апреля 2005 г. № 10 «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) в Чувашской Республике»;

Закон Чувашской Республики от 19 июля 2007 г. № 44 «О республиканских стандартах качества предоставления государственных услуг»;

постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 15 мая 2004 г. № 118 «Вопросы Министерства культуры, по делам национальностей, информационной политики и архивного дела Чувашской Республики»;

постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 15 августа 2005 г. № 205 «Об утверждении требований к установке информационных надписей и обозначений на объекты культурного наследия республиканского значения»;

постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 6 декабря 2005 г. № 307 «О республиканской целевой программе «Культура Чувашии: 2006-2011 годы»;

постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 16 марта 2007 г. № 42 «О бюджетных услугах предоставляемых бюджетными учреждениями Чувашской Республики за счет средств республиканского бюджета Чувашской Республики».

4. Основные факторы качества, используемые в стандарте

Приобщение населения к культурному наследию народов Российской Федерации.

Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Описание государственной услуги

Государственная услуга предоставляется бюджетными учреждениями Чувашской Республики, иными юридическими лицами (далее – Исполнители) за счет средств республиканского бюджета Чувашской Республики.

В целях сохранения, использования и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся в государственной собственности Чувашской Республики Исполнителями предоставляются следующие услуги:

своевременное проведение ремонтно-реставрационных работ;

обеспечение доступа населения к объектам культурного наследия (памятникам истории и культуры);

предоставление информации населению об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) через средства массовой информации, электронные информационные ресурсы;

установка информационных надписей на конкретные объекты культурного наследия (памятники истории и культуры);

организация и проведение конференций, круглых столов, семинаров-совещаний и других проектов по вопросам сохранения, использования и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся в государственной собственности Чувашской Республики;

разработка программ и проведение социологических исследований по вопросам сохранения, использования и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся в государственной собственности Чувашской Республики.

2.2. Информирование населения

Информирование населения о предоставляемой государственной услуге осуществляется через средства массовой информации, электронные информационные ресурсы.

Для обеспечения получателей услуг необходимой информацией о характере и условиях предоставления услуг исполнители проводят следующие мероприятия:

информируют население о своем местонахождении, режиме работы, предоставляемых услугах, изменениях в своей деятельности;

проводят мониторинг для получателей услуг;

анализируют качество предоставляемых услуг;

готовят информацию и справочные материалы по предоставляемой услуге;

издают и распространяют информационные и рекламные материалы о проводимых мероприятиях.

2.3. Получатели услуг

Получателями услуг являются физические и юридические лица.

2.4. Основания предоставления услуг

поручение Президента Чувашской Республики;

поручение Кабинета Министров Чувашской Республики;

поручение министра культуры, по делам национальностей, информационной политики и архивного дела Чувашской Республики (далее – Министр);

обращение юридических лиц;

обращение физических лиц.

2.5. Принятие заявки от получателя услуг и его рассмотрение. Принятие решения о предоставлении государственной услуги

получатель услуг направляет письменную заявку в адрес Министерства культуры, по делам национальностей, информационной политики и архивного дела Чувашской Республики (далее – Министерство) с просьбой предоставления услуги в области сохранения, использования и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся в государственной собственности Чувашской Республики;

зарегистрированная заявка после ее рассмотрения руководством Министерства с визой направляется в структурное подразделение Министерства;

руководитель структурного подразделения организует работу по рассмотрению поручения руководства Министерства и выработке предложения по исполнению заявки;

руководитель структурного подразделения докладывает Министру (лицу исполняющему его обязанности) о выработанном предложении в части удовлетворения либо отказе в удовлетворении заявки;

срок рассмотрения заявки и информирования заявителя о принятом решении не должен превышать 30 календарных дней.

2.6. Информирование заявителя о принятом решении

Министерство в установленные действующим законодательством сроки письменно информирует заявителя о принятом решении.

2.7. Порядок выбора потребителем Исполнителя, предоставляющего государственную услугу

Любые получатели государственных услуг в соответствии со своими потребностями, интересами и предпочтениями имеют право свободно выбирать мероприятия, проводимые Исполнителем.

2.8. Условия предоставления государственной услуги

Государственная услуга должна быть общедоступной для всех потребителей.

2.9. Порядок рассмотрения претензий потребителя

Обращения и претензии пользователей могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных обращений. Претензии и обращения подлежат рассмотрению в течении 30 календарных дней со дня их регистрации.

Изложенное решение по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные статьи федеральных законов и законов Чувашской Республики, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействиями) и решениями органов или должностных лиц прав или законных интересов граждан.

2.10. Требование к исполнителям, предоставляющим государственную услугу

2.10.1. Наличие документов, регламентирующих деятельность Исполнителя устав;

свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

коллективный договор;

правила внутреннего трудового распорядка;

штатное расписание;

должностные инструкции;

инструкция по охране труда и технике безопасности;

инструкция по пожарной безопасности;

инструкция по электробезопасности.

2.10.2. Условия размещения и режим работы Исполнителя

Помещения Исполнителя должны отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда. Помещения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, затененность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания и обслуживания помещений Исполнителя должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.

Площадь помещений Исполнителя должна соответствовать нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

Здание Исполнителя должно быть оборудованы пандусом, специальными держателями, лифтами, ограждениями и другими устройствами для удобства пользователей с ограниченными физическими возможностями.

Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь и сообщение как между собой, так и с фойе.

В помещениях Исполнителя должна находиться медицинская аптечка.

Площадки и марши лестничных клеток (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки) не должны быть закрыты на замок и загромождены на случай необходимости обеспечения свободных путей для эвакуации посетителей. На путях эвакуа-

ции нельзя устанавливать зеркала, турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

Помещения Исполнителя должны быть открыты для посещения не менее 6 дней в неделю. Время работы Исполнителя не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

2.10.3. Техническое оснащение Исполнителя

Помещения Исполнителя должны быть оснащены компьютерами, оргтехникой, специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг, оборудованы пожарной и охранной сигнализацией.

2.10.4. Укомплектованность Исполнителя кадрами и их квалификация

Структура и штатное расписание Исполнителя устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на выполнение работ, а также выделяемых бюджетных средств.

Каждый специалист должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной работой на курсах переподготовки и повышения квалификации.

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

Все специалисты организации должны быть аттестованы в установленном порядке.

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

При предоставлении услуг персонал организации должен проявлять к получателям услуг максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние.

Сведения личного характера о получателях услуг, ставшие известными сотрудникам учреждения при предоставлении услуг, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.10.5. Информационное сопровождение деятельности Исполнителя

Исполнители обязаны довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация предоставляется через средства массовой информации, электронные информационные ресурсы.

Посетитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

В соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей» информация об услугах должна содержать следующие сведения:

перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

наименование государственных стандартов в области культуры, требованиям которых должны соответствовать услуги;

возможность влияния посетителей на качество услуги;

адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с посетителями учреждения;

возможность получения оценки качества услуги со стороны посетителя;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу посетителей, он вправе предъявить учреждению требования о возмещении причиненного вреда, в том числе и в судебном порядке.

2.10.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Исполнителя

Внутренний контроль осуществляет его руководитель, а также совещательные органы, которые могут быть созданы в государственных учреждениях.

Внешний контроль осуществляют уполномоченный на то орган исполнительной власти и его структурные подразделения на предмет соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества, а также попечительские и наблюдательные советы, создаваемые в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.11. Качественный уровень предоставления государственной услуги

Исполнители при предоставлении государственной услуги должны:

иметь согласованную с заявителем программу предоставления государственной услуги;

привлекать к реализации государственной услуги квалифицированных специалистов;
использовать при предоставлении государственной услуги современные технические средства;

учитывать уровень подготовленности потребителей государственной услуги;

направлять своевременно информацию об оказании государственной услуги в СМИ, размещать ее на сайте в сети Интернет.

2.12. Требования к результатам работы Исполнителя, предоставляющего государственную услугу

Работа Исполнителя в области качества услуг должна быть направлена на повышение уровня знаний населения о культурном наследии народов Российской Федерации, непрерывное повышение качества предоставляемых услуг и эффективности работы.

2.13. Перечень критериев, определяющих качество услуги

Качество услуг Исполнителя определяется по следующим критериям:

№	Критерий	Показатели
1.	Предоставление полной и объективной информации населению об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры)	Регулярное размещение, не реже 2-х раз в месяц, в средствах массовой информации и электронных информационных ресурсах материалов о тех или иных объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры)
2.	Обеспечение своевременного проведения ремонтно-реставрационных работ	Количество отреставрированных объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) не менее 2% в год от общего количества нуждающихся в реставрации