

**Порядок
обжалования качества предоставляемых услуг, действий конкретных
специалистов ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных
искусств»**

1. Порядок обжалования качества предоставления услуг.

1.1. Во время получения услуг Получатель имеет право:

- обжаловать качество предоставления услуг ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» и его отдельных работников;
- вносить предложения по улучшению качества предоставления услуг ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств», его структуры.

1.2. Обжаловать нарушение качества предоставления услуг, действий конкретных специалистов может любой Получатель. За малолетних лиц (в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение качества предоставления услуг, действий конкретных специалистов могут родители (законные представители). Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение качества предоставления услуг, действий конкретных специалистов при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители). Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб Учреждения.

1.3. Информирование Получателей услуг (их представителей) об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий), осуществляемых в ходе предоставления услуг, а также о днях и времени приема, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве лица, проводящего прием, осуществляется на информационных стендах, специалистом музея при личном обращении или с использованием средств телефонной связи.

1.4. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя (приложение 1).

1.5. Получатель может обжаловать нарушение качества предоставления услуг, действий конкретных специалистов следующими способами:

- указание на нарушение качества предоставления услуг работнику, оказывающему услугу;

— жалоба на нарушение качества предоставления услуг ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»;

— жалоба на нарушение качества предоставления услуг в Министерство культуры и внешних связей Оренбургской области;

— обращение в суд.

1.6. Указание на нарушение качества предоставления услуг работнику, непосредственно оказывающему услугу:

— при выявлении нарушения качества предоставления услуг Получатель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение качества предоставления услуг было допущено непосредственно по отношению к Получателю;

— при невозможности или отказе работника ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» устранить допущенное нарушение качества предоставления услуг и (или) принести извинения Получатель может использовать иные способы обжалования.

1.7. Жалоба на нарушение качества предоставления услуг директору ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»:

— при выявлении нарушения качества предоставления услуг Получатель может направить жалобу в письменной или устной форме директору ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»;

— обращение Получателя с жалобой к директору ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления Получателем факта нарушения качества предоставления услуг;

— в ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб (приложение 4).

— уполномоченные на рассмотрение жалоб лица ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» при приеме жалобы Получателя могут совершить одно из следующих действий: принять меры по установлению факта нарушения качества предоставления услуг и удовлетворению требований Получателя; аргументировано отказать Получателю в удовлетворении его требований;

— в случае подтверждения факта нарушения качества предоставления услуг директор ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» приносит извинения Получателю от лица ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» за имевший место факт нарушения качества предоставления услуг и принимает меры по его устранению;

— ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» обязано представить Получателю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме) в течение 30 рабочих дней с даты её поступления. В исключительных случаях, а также в

случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», директор, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

— в случае если жалоба была подана в форме электронного документа, решение в отношении жалобы также готовится в форме электронного документа и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

1.8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

1.9. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной — сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

1.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью директора.

1.11. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

1.12. Получателю отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если в жалобе содержится вопрос, на который Получателю (его представителю) неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае директор музея или иное уполномоченное на то должностное лицо принимает решение о обоснованности очередного обращения и прекращения переписки с Получателем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее

направляемые жалобы рассматривались в музее. О данном решении уведомляется заявитель (его представитель), направивший жалобу.

1.13. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членам его семьи, музей вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить Получателю (его представителю), направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

1.14. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

1.15. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается Получателю (его представителю), направившему жалобу, если его почтовый адрес поддается прочтению.

1.16. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

1.18. Подача и рассмотрение жалобы на нарушение качества предоставления услуг ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» в Министерство культуры и внешних связей Оренбургской области осуществляется в порядке, установленном законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.19. Контроль за деятельностью ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:

— с целью осуществления внутреннего контроля ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью своих подразделений и работников с целью определения соответствия качества предоставления услуг. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с Получателями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;

— внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый Министерства культуры и внешних связей Оренбургской области

1.20. Получатели услуг (их представители) вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуг, а также действия или бездействие должностных лиц музея в судебном порядке.

2. Ответственность за нарушение качества предоставления услуг.

2.1. Работа ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Получателей услуг, непрерывное повышение качества оказания услуг.

2.2. Директор ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» несёт полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания услуг.

2.3. Директор ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» обязан:

— обеспечить разъяснение и доведение качества предоставления услуг до всех работников музея;

— чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействие работников музея;

— организовать информационное обеспечение процесса оказания услуг в соответствии с требованиями качества предоставления услуг;

— организовать внутренний контроль за соблюдением качества предоставления услуг;

— обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг.

2.4. При подтверждении факта некачественного оказания услуг к директору ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» и работникам музея применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

2.5. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3. Критерии оценки качества услуги.

3.1. Критериями оценки качества услуги являются:

— своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуги;

— создание условий для интеллектуального развития личности, расширение кругозора получателей услуги;

— оптимальность использования ресурсов музея;

— удовлетворенность получателей услуги музейным обслуживанием;

— отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги в соответствии с качеством предоставления услуг.

Приложение № 1

к Порядку

(ФИО должностного лица, которому подается жалоба)

от _____

(ФИО заявителя)

Жалоба
на нарушение качества предоставления услуг
ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»
Я _____

(ФИО заявителя)

проживающий по адресу: _____

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение качества предоставления услуг

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)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации прилагаю к жалобе следующие материалы:

1. Официальное письмо музея о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)
2. Официальное письмо музея об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)
3. Расписка в получении жалобы, подписанная директором музея ____ (да/нет)
4. _____
5. _____
6. _____

Достоверность представленных мной сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

дата _____ подпись _____

Приложение № 2

к Порядку

Сведения о месте нахождения, номерах телефонов для справок, адрес электронной почты учреждения культуры, подведомственного Министерству культуры и внешних связей Оренбургской области

Наименование учреждения	Телефон, E-mail	Адрес
ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»	(3532) 78-38-42, muz-izo@mail.ru	460000 г. Оренбург, пер. Каширина, д. 29

Приложение № 3

к Порядку

Сведения о местах нахождения, номерах телефонов для справок, адресах электронной почты Министерства культуры и внешних связей Оренбургской области

Министерство культуры и внешних связей Оренбургской области

адрес: 460014 г. Оренбург, ул. Советская, 9

тел:(3532) 44-11-00, факс: (3532) 77-65-45

почта: office29@mail.orb.ru

Сайт: <http://minkult.orb.ru/>

Прием обращений и заявителей для подачи документов осуществляется в соответствии с графиком работы Министерства культуры и внешних связей Оренбургской области понедельник — пятница с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота, воскресенье — выходные дни. В предпраздничные дни время работы сокращается на один час.

Приложение № 4

к Порядку

Уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица

ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»

1. Комлев Юрий Эдуардович – директор, (3532) 78-38-42, kult56@yandex.ru;
2. Хайрутдинова Дания Дамировна – секретарь, (3532) 78-38-42, muz-izo@mail.ru;

3. Юрикова Алена Владимировна – заведующая научно-просветительским отделом, (3532) 77-64-83, muz-izo@mail.ru