

Стандарт
качества предоставления муниципальной услуги
"Музейная деятельность"

I. Организации, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы)

1.1. Организациями, в отношении которых применяется Стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Музейная деятельность" (далее - Стандарт), является муниципальным учреждением.

1.2. Предоставление муниципальной услуги "Музейная деятельность" (далее - муниципальная услуга) осуществляет Муниципальный народный музей истории Пермского района. (далее - Учреждение).

1.3. Информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и общедоступной.

Заинтересованные лица могут получить информацию о предоставлении муниципальной услуги посредством личного обращения в Муниципальный народный музей истории Пермского района

(далее – Музей), с использованием телефонной связи, электронной почты.

1.4. Основными требованиями к информированию граждан являются:

1.4.1. достоверность предоставляемой информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

1.4.2. четкость в изложении информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

1.4.3. полнота информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

1.4.4. наглядность форм предоставляемой информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

1.4.5. удобство и доступность получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

1.4.6. оперативность предоставления информации о процедуре предоставления муниципальной услуги.

1.4.5. Для получения информации заинтересованные лица вправе обратиться в Управление по делам культуры, молодежи и спорта.

1. по адресу: 614500, Пермский край Пермский район с. Верхние Муллы, ул. Верхнемуллинская 73

по телефону: 8(342) 296-22-40

2. по электронному адресу: kultura@permraion.ru

График работы Управления по делам культуры, молодежи и спорта

понедельник - пятница с 8.00 до 17.00;

обеденный перерыв с 12.00 до 13.00;

выходные дни – суббота, воскресенье.

1.3.4. В музей:

1) по адресу: 614506, Пермский район, д. Кондратово

- ул. Камская 5б,
2) по телефону: 8 (342)294-49-42;
3) по электронному адресу: musei-perm-r.ermolova @ yandex.ru
4) режим работы музея:
Понедельник – пятница с 9.00 до 17.00;
выходные дни – суббота, воскресенье.

II. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги

- 2.1. Конституция Российской Федерации.
- 2.2. Бюджетный кодекс Российской Федерации.
- 2.3. Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями).
- 2.4. Федеральный закон от 26.05.96 №54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" (с изменениями).
- 2.5. Федеральный закон от 24.11.95 №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями).
- 2.6. Федеральный закон от 22.10.2004 №125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации" (с изменениями).
- 2.7. Федеральный закон от 25.06.2002 №73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации" (с изменениями).
- 2.8. Федеральный закон от 12.01.96 №7-ФЗ "О некоммерческих организациях" (с изменениями).
- 2.9. Федеральный закон от 22.08.96 №125-ФЗ "О высшем и послевузовском профессиональном образовании" (с изменениями).
- 2.10. Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями).
- 2.11. Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изменениями).
- 2.12. Закон Российской Федерации от 15.04.93 №4804-1 "О вывозе и ввозе культурных ценностей" (с изменениями).
- 2.13. Закон Российской Федерации от 09.10.92 №3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (с изменениями).
- 2.14. Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.99 №1242 "О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет" (с изменениями).
- 2.15. Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.94 №736 "О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации".

2.16.Административный регламент Муниципального народного музея истории Пермского района по предоставлению муниципальной услуги «Обеспечение доступности населения к музейным ценностям и сохранности музейного фонда»

2.17. Постановление администрации Пермского муниципального района от 17.12.2012 №3583 "Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями пермского муниципального района.

III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Получателями муниципальной услуги являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, места жительства, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации (далее – Получатель).

3.2. Муниципальная услуга оказывается Учреждением, расположенным на территории Пермского района:

- Муниципальный народный музей истории Пермского района (адрес: Пермский район, д Кондратово, ул. Камская 5б; телефон: 294-49-42);

3.3. Для получения муниципальной услуги Получатель предоставляет входной билет, пригласительный билет; на проведение экскурсии, об оказании методической помощи, о предоставлении консультации по вопросам профиля музея, о проведении мероприятия в помещении Учреждения; договор о предоставлении услуги экскурсии юридическому лицу.

В случае, когда Получатель имеет право на посещение музея по льготному тарифу, он должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготы, действующий на момент посещения музея.

3.4. Основаниями для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие документов, требуемых Стандартом;
- нарушение Правил пользования музеем;
- причинение ущерба музею;
- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых Стандартом;
- нарушение сроков оплаты муниципальной услуги.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован в установленном порядке.

3.5. Услуги музея предоставляются населению на бесплатной основе (за счет бюджетного финансирования) и на платной основе (за счет средств Получателей).

3.5.1. На льготной основе могут осуществляться услуги, направленные:

- на проведение общественно и социально значимых культурно-массовых мероприятий (государственные, городские, отраслевые праздники и т.п.);

- на содействие патриотическому воспитанию детей и молодежи;
 - на развитие культуры Пермского района, выявление, сохранение и популяризацию традиций материальной и нематериальной культуры (праздников, обычаев, обрядов и пр.) русского старожильческого населения.
- 3.5.2. В соответствии с действующим законодательством при организации платных мероприятий музей может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов, членов многодетных семей, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, пенсионеров, ветеранов.

IV. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

4.1. Содержание предоставляемой муниципальной услуги.

4.1.1. Музей предоставляет Получателям следующие услуги:

- экспозиция предметов, отнесенных к объектам культурно-исторического наследия, и иных объектов музейных фондов;
- экскурсионное сопровождение Получателей;
- создание каталогов экспонируемых или находящихся в музейных фондах предметов (объектов);
- лекционное сопровождение, предоставление справочной информации и консультаций, индивидуальная и групповая работа по популяризации историко-культурного наследия, издательская и информационно-рекламная деятельность;
- сохранение, изучение и комплектование музейных фондов;
- обеспечение выполнения функций муниципальных учреждений.

Услуги музея носят интегрированный характер и могут быть предоставлены в различной форме (массовой, камерной, индивидуальной, интерактивной) в помещениях музея, на иной демонстрационной площадке с соблюдением условий, обеспечивающих безопасность и сохранность экспонируемых предметов (в выставочном зале, в учебном заведении, через сайт учреждения (при наличии), в том числе в электронном виде с использованием информационных ресурсов сети Интернет (при наличии технической возможности)).

4.1.2. Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ Получателей к культурным ценностям, находящимся в фондах музеев. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение посетителей разного возрастного уровня и интересов, а тематика проводимых выставок - наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музеев предметов.

Музейные экспозиции должны быть обеспечены этикетажом, пояснительными текстами, оформленными с соблюдением действующих требований.

Получатель вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать помещения Учреждения для осмотра экспозиций.

Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц. При групповых посещениях на одного сопровождающего должно приходиться не более 10 детей. При групповых посещениях детей старше 7 лет на одного сопровождающего должно приходиться не более 15 человек. Лица, сопровождающие группу детей, пользуются правом бесплатного посещения музея.

Персонал Учреждения обязан по существу отвечать на все вопросы Получателей либо должен указать на тех сотрудников, которые могут ответить на возникшие вопросы.

4.1.3. Экскурсионное обслуживание в помещении музея.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является дежурный экскурсовод или другой специалист, уполномоченный ее осуществить.

Продолжительность экскурсии составляет 45 минут. Экскурсионная группа должна составлять не более 25 человек, экскурсионная группа детей от 7 до 10 лет – не более 20 человек.

Детям младше 7 лет предоставление муниципальной услуги осуществляется только в сопровождении совершеннолетних лиц. Экскурсионная группа детей до 7 лет должна составлять не более 15 человек.

Перед началом экскурсии группа должна ознакомиться с Правилами поведения в Учреждении, размещенными на информационном стенде.

Экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы Получателей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии, и компетенции Учреждения).

Получателю предоставляется возможность самостоятельного осмотра выставок и экспозиций даже в тех случаях, когда Получателем был заявлен осмотр экспозиции, выставки с экскурсоводом.

По завершении экскурсии Получатель имеет право оставить отзывы, пожелания, предложения в книге отзывов.

Завершающим этапом предоставления муниципальной услуги является запись в специальном журнале о проведенной экскурсии, которую заверяет подписью руководитель экскурсионной группы.

4.1.4. Экскурсионное и лекционное обслуживание за пределами помещений музеев (выездные мини-выставки и лекции).

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является директор музея или экскурсовод музея.

Муниципальная услуга предоставляется после получения заявки по телефону, в письменном виде, по факсу, по электронной почте с указанием даты, времени, количества и категории Получателей. В течение 1 дня с момента получения заявки музей должен уведомить Получателя о получении заявки и форме оплаты за муниципальную услугу.

Работниками Учреждения согласовываются с Получателем сроки предоставления муниципальной услуги, формы и размеры оплаты. Для коллективного бесплатного получения муниципальной услуги лицами, относящимися к социально незащищенным группам населения (дети-сироты, инвалиды, люди пожилого возраста), необходимо представить официальное письмо-заявку от курирующей организации. Заявка представляется не менее чем за 10 дней до получения муниципальной услуги. Заявку представляют лично, факсимильным письмом или по адресу электронной почты.

Продолжительность внемузейной экскурсии составляет от 1 часа 30 минут до 3 часов.

Продолжительность выездного мероприятия (мини-выставка, лекции) составляет 45 минут. Группа слушателей должна составлять не более 30 человек.

Экскурсовод (лектор) должен давать ответы на все дополнительные вопросы Получателей, возникающие в связи с представлением и описанием объектов культурного наследия, предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии (лекции)).

По завершении мероприятия Получатель имеет право оставить отзывы, пожелания, предложения в книге отзывов.

Завершающим этапом предоставления муниципальной услуги является запись в экскурсионной (лекционной) путевке о проведенной экскурсии, лекции, выставке, которую заверяет подписью руководитель экскурсионной группы или учреждения-заявителя.

4.2. Сохранение, изучение и комплектование музейных фондов.

4.2.1. Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов.

Музейные предметы подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми Положением о Музейном фонде Российской Федерации.

Создание непрерывного мониторинга музейных фондов должно своевременно выявить нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствию дублирования предметов.

4.2.2. Ограничения доступа к музейным предметам устанавливается по следующим основаниям:

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;
- производство реставрационных работ;
- нахождение музейного предмета в хранилище музея.

4.2.3. Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически, как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности, состоянию, культурной и художественной ценности.

4.3. Предоставление справочной информации и консультаций по профилю Учреждения.

4.3.1. Получатель имеет возможность получать справочную информацию о составе музейных фондов, в том числе работать с материалами фондов, получать консультации, в том числе в форме оказания методической помощи по направлениям работы музея. Основанием для предоставления муниципальной услуги по работе с материалами фондов, оказанию методической помощи, консультациям по вопросам профиля Учреждения являются:

- письменный запрос Получателя по почтовому адресу или по адресу электронной почты;
- заявление о разрешении работы с материалами фондов;
- заявление об оказании методической помощи;
- заявление о консультации по вопросам профиля Учреждения.

4.3.2. Сотрудники Учреждения, ответственные за оказание муниципальной услуги, регистрируют запрос и передают руководителю Учреждения или заведующему научно-методическим сектором Учреждения. Запрос Получателя рассматривается в течение рабочего дня и направляется для исполнения специалисту Учреждения соответствующего профиля.

Специалист Учреждения соответствующего профиля подготавливает письменный ответ и направляет его Получателю. Получатель оплачивает муниципальную услугу в соответствии с прейскурантом. Срок ответа зависит от сложности запроса. Минимальный срок - до 3 дней, максимальный срок - 10 дней.

4.3.3. По результатам работы с материалами фондов, оказания методической помощи, консультаций по вопросам профиля Учреждения готовится заключение о найденных материалах по запросу в двух экземплярах, один из которых передается Получателю.

4.3.4. В специальном журнале специалистом Учреждения соответствующего профиля производит запись о проведенной работе, ее результатах, которая заверяется подписью Получателя.

4.4. Требования к Учреждению.

4.4.1. Учреждение должно быть размещено в зданиях и помещениях, соответствующих санитарным нормам, обеспеченных материально-технической базой, создающей условия для хранения и публичного показа музейных предметов и музейных коллекций.

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам СанПиН 2.2.2/2.1340-03 "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы", Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ-13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 №736, нормам охраны труда. Рабочие места специалистов музея должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой,

позволяющими организовать оказание муниципальной услуги, в том числе в электронном виде; должны обеспечивать доступ в Интернет; должны быть снабжены расходными материалами, канцелярскими товарами.

4.4.2. Помещения должны быть оборудованы входом для свободного доступа Получателей. При входе в здания, где предоставляется муниципальная услуга, установлены вывески с наименованием музея.

Места ожидания и предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы:

- информационными стендами;
- мебелью, обеспечивающей комфорт Получателям;
- первичными средствами пожаротушения;
- автоматической системой оповещения людей о чрезвычайных ситуациях.

4.4.3. Учреждение должно организовать в здании музея помещение для самостоятельной работы Получателей с библиотечным и документальным фондами музея.

4.5. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с Получателями.

4.5.1. Навыки и знания сотрудников Учреждения должны соответствовать современным требованиям, что обеспечит представление наиболее полной, достоверной и наглядной информации для Получателей. Экскурсии, лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, удовлетворять запросы Получателей на получение информации, в том числе в электронном виде (при наличии технической возможности).

4.5.2. Учреждение не вправе ограничивать доступ жителей и гостей города любого возраста, пола и вероисповедания к музейным предметам и коллекциям.

4.5.3. Учреждение должно предоставить жителям и гостям города возможность заказа муниципальной услуги предварительно по телефону, при личном обращении, через сайт (электронную почту). Консультации должны быть доступны в течение периода работы музея.

4.6. Требования к представлению информации о существенных условиях муниципальной услуги.

4.6.1. Информирование Получателей о содержании, порядке и правилах оказания муниципальной услуги осуществляется следующим образом:

- размещение информации на сайте Учреждения;
- размещение информационных стендов в помещениях Учреждения;
- информационное сопровождение в средствах массовой информации;
- устно, письменно, в том числе по электронной почте, в ответ на обращение граждан.

4.6.2. В состав информации о муниципальной услуге должны быть включены:

- наименование и местонахождение Учреждения;
- перечень основных услуг, оказываемых Учреждением;
- условия оказания муниципальной услуги и стоимость;

- правила поведения во время получения муниципальной услуги и поведения во внестатных ситуациях;

- реквизиты и режим работы Учреждения.

4.6.3. Учреждение обязано представлять информацию о существующих и ожидаемых музейных экспозициях по телефонному обращению Получателей. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы музея.

4.6.4. При ответах на телефонные, письменные (в том числе электронные) и устные обращения граждан должностные лица, сотрудники Учреждения подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу или сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

4.6.5. При личном обращении Получателя время получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

4.6.6. Информация размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, на сайте Учреждения (при наличии), в сети Интернет.

4.7. Требования к прочим аспектам деятельности Учреждения.

4.7.1. Учреждение обязано обеспечить соблюдение общественного порядка в помещении музея, установив кнопки вызова вневедомственной охраны Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Нижневартовску либо заключив договор на охрану постом вневедомственной охраны.

4.7.2. Учреждение может предоставить право Получателям производить фотосъемку в помещении музея (за отдельную плату), за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав, обеспечением сохранности экспонатов или иными соглашениями с третьими лицами.

4.8. Особенности предоставления муниципальной услуги отдельным категориям граждан:

4.8.1. Бесплатное посещение музея, не включая услуги экскурсовода, предоставляется студентам высших учебных заведений по предъявлению студенческого билета на основании пункта 3 статьи 16 Федерального закона от 22.08.96 №125-ФЗ "О высшем и послевузовском профессиональном образовании" (с изменениями).

4.8.2. В последний четверг каждого месяца бесплатное посещение музея, не включая услуги экскурсовода, предоставляется следующим категориям граждан:

- лицам, не достигшим 18 лет, на основании постановления Правительства Российской Федерации от 12.11.99 №1242 "О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет" (с изменениями от 01.02.2005 №49);

4.8.3. Слепым и слабовидящим посетителям предоставляется возможность тактильного восприятия специально выделенной части музейных предметов, расположенных в экспозициях.

4.8.4. Инвалидам и престарелым гражданам при необходимости на время экскурсии предоставляются сидячие места.

V. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

5.1 Непосредственный контроль за исполнением стандарта качества муниципальной услуги осуществляет директор музея.

Контроль над исполнением стандарта качества муниципальной услуги осуществляет начальник управления по делам культуры, молодёжи и спорта. Администрации пермского района.

5.2. Специалисты музея несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления стандартов качества муниципальной услуги.

VI. Ответственность за нарушение требований Стандарта

6.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Получателей, непрерывное повышение качества оказания муниципальной услуги.

6.2. Руководитель Учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги.

6.3. Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всех работников, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, и контроль качества ее оказания;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

6.4. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к руководителю Учреждения и виновным работникам применяются

меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством.

VII. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества муниципальной услуги

7.1. Обжаловать нарушение требований Стандарта может любой Получатель. За несовершеннолетних детей (в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение требований Стандарта могут родители (законные представители). Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований Стандарта 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.

7.2. Получатель может обжаловать нарушение требований Стандарта следующими способами:

- указать на нарушение требований Стандарта работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- составить жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения по адресу: д. Кондратово, ул Камская 5б. по телефону 8(342) 294-49-42;
- либо начальнику управления по делам культуры, молодёжи и спорта администрации Пермского района по адресу:: ул. Камская 5б.; по телефону 8(342)296-49-90
- обратиться в суд.

7.3. Указать на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

- при выявлении нарушения требований Стандарта Получатель вправе указать на это работнику Учреждения с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к Получателю;
- при невозможности или отказе работника Учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения Получатель может использовать иные способы обжалования.

7.4. Пожаловаться на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения Получатель вправе при выявлении нарушения требований Стандарта, направив жалобу в письменной или устной форме руководителю Учреждения не позднее 3 рабочих дней после установления Получателем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель Учреждения при приеме жалобы Получателя должен совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Получателя;
- аргументировано отказать Получателю в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта руководитель Учреждения приносит извинения Получателю от лица Учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по устранению нарушения;

- Учреждение обязано предоставить 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 поступления жалобы.

7.5. Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями).

7.6. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.