

Утверждено
Приказом МКУ «Управления культуры
администрации муниципального
образования «город Саянск»

от _____ № _____

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
(ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ)**

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций

(наименование муниципальной услуги (работы))

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование муниципальной услуги (работы):

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций

2. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы): Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры администрации муниципального образования «город Саянск», далее «Управление культуры»

(наименование органа, осуществляющего полномочия учредителя, контактная информация)

Иркутская область г. Саянск, мкр. Олимпийский, дом 30, каб.521,
тел. 8 (39553) 5-68-72; e-mail: kultsayansk@irmail.ru

3. Исполнитель муниципальной услуги (выполнения работы):

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Юность»
музейно-выставочное структурное подразделение**

(наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу (выполняющего работу), контактная информация)

Юридический адрес: Российская Федерация, Иркутская область,
город Саянск, мкр. Юбилейный, дом № 36.

Фактический адрес:

Картинная галерея: Иркутская область, г. Саянск, мкр. Юбилейный, дом 65,
тел. 8(39553) 7-19-03); e-mail: skg65@list.ru

Музей истории города: Иркутская область, г. Саянск, мкр. Строителей, дом 24,
тел. 8 (39553)7-25-75) e-mail: skg65@list.ru

4. Термины и определения:

Муниципальная услуга – один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет средств бюджета муниципального образования и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов.

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг – обязательство органов исполнительной власти муниципального образования по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

Музейно-выставочное структурное подразделение (далее Музей) – информационное, культурное, просветительское структурное подразделение учреждения культуры, целью которого является сохранение историко-культурного и художественного наследия, пополнение музейных фондов, экспонирование музейных коллекций, а также

деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории муниципального образования.

Музейные услуги – результат непосредственного взаимодействия исполнителя (музея, музейного работника) и потребителя (пользователя музея), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя. Музейные услуги носят интегрированный характер и могут быть представлены в различной форме (массовой, камерной, индивидуальной, интерактивной) и на демонстрационной площадке с соблюдением условий, обеспечивающих безопасность и сохранность экспонируемых предметов (в выставочном зале, учебном заведении и т. д.).

Культурные ценности – предметы религиозного или светского характера, имеющие значение для истории и культуры.

Музейный предмет – культурная ценность, качество, либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное представление.

Музейная коллекция – совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета.

Музейный фонд – совокупность постоянно находящихся на территории РФ музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных Федеральным законом от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации».

Экспонирование – вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации, выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.).

Экскурсия – вид музейной деятельности, заключающийся в предоставлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие оказание муниципальной услуги (выполнения работы):

- 1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ).
- 2) Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ (ред. от 09.04.2009).
- 3) Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (ред. от 23.07.2008).
- 4) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ред. от 28.04.2009).
- 5) Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (ред. от 03.06.2009).
- 6) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (ред. от 07.05.2009).
- 7) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».
- 8) Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736).

9) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества».

10) Решение Думы городского округа муниципального образования «город Саянск» IV созыва от 08.05.2007 № 041-14-48 «Об утверждении Положения о создании условий для организации досуга и обеспечения жителей муниципального образования «город Саянск» услугами организаций культуры».

11) Решение Думы городского округа муниципального образования «город Саянск» IV созыва от 21.07.2005 № 110-68-40 «О Концепции развития культуры в г. Саянске на 2006 - 2010 годы».

12) Федеральный закон от 26.05.1996г. № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (в ред. от 23.07.2008г.).

13) Закон Российской Федерации от 15.04.1993г. № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (в ред. от 23.07.2008г.).

14) Федеральный закон от 22.10.2004г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (в ред. от 13.05.2008г.).

15) Федеральный закон от 25.06.2002г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (в ред. от 23.07.2008г.).

16) Федеральный закон от 22.07.2008г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

17) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999г. № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (в ред. от 01.02.2005г.).

18) Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994г. № 736).

19) Закон Иркутской области от 18.07.2008г. № 45-оз «О музейном деле в Иркутской области».

20) Постановление администрации городского округа муниципального образования «город Саянск» от 04.06.2013г. № 110-37-719-13 «Об утверждении Плана мероприятий (дорожной карты), направленных на повышение эффективности сферы культуры в городском округе муниципальном образовании «город Саянск».

21) Постановления администрации городского округа муниципального образования «город Саянск» от 05.12. 2014г. № 110-37-1114-14 «О реорганизации Муниципального бюджетного учреждения культуры «Дворец культуры «Юность» и Муниципального бюджетного учреждения культуры «Музейно-выставочный комплекс г. Саянска»

22) Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

23) Модельный стандарт музея муниципального образования /Министерство культуры и архивов Иркутской области. – Иркутск, от 18 мая 2010г. №67-мпр-0

6. Единица измерения муниципальной услуги (работы):

1) Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги (работы):

- Доля индивидуальных выставочных посещений в общем количестве посещений музея, %

2) Объем муниципальной услуги (работы) в натуральных показателях:

- Число посетителей, человек.

7. Основными факторами, влияющими на качество предоставления музейной услуги, являются:

- 1) Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, осуществляющее музейную деятельность;
- 2) Условия размещения учреждения и его материально-техническое оснащение;
- 3) Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- 4) Наличие информационного сопровождения структурного музейно-выставочного подразделения, порядка и правил оказания услуг в области музейного обслуживания;
- 5) Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля деятельности учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

**II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
(ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ)**

1. Сведения о муниципальной услуге (работе):

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу в области: *публичного показа музейных предметов, музейных коллекций*, (далее – муниципальная услуга), направленный на оказание разносторонних услуг в сфере культуры и досуга, осуществляющих деятельность по хранению, изучению и публичному представлению музейных предметов и музейных коллекций населению городского округа муниципального образования «город Саянск», музейно-выставочного структурного подразделения муниципального бюджетного учреждения культуры «Дворец культуры «Юность» (далее – Учреждение).

Муниципальная услуга оказывается населению всех возрастных и социальных групп, вне зависимости от политических, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, образования.

Основными видами деятельности музея по музейному обслуживанию населения являются:

- выполнение уставной деятельности и обязательств перед учредителем и населением;
- организация музейного обслуживания, путём проведения экскурсий для населения с учётом интересов и потребностей, различных социально-возрастных и образовательных групп;
- развитие современных стационарных и нестационарных форм музейного, экскурсионного обслуживания, досуговой деятельности;
- внедрение компьютеризации и интернет-технологий в организацию музейного обслуживания;
- организация совместной работы с образовательными учреждениями;
- популяризация культурного наследия;
- сохранение и популяризация традиций (праздников, обычаев, обрядов и пр.);

Настоящий стандарт устанавливает требования к предоставлению муниципальной услуги:

- предоставление доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, хранящимся в фондах музеев;
- публикация в печатных изданиях, на электронных и других носителях, в виртуальном режиме;
- осуществление справочной, информационной и рекламно-маркетинговой деятельности

2. Результат оказания муниципальной услуги (выполнения работы):

Результатом предоставления муниципальной услуги является - обеспечение доступа населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные предметы и музейные коллекции), которые составляют музейный фонд.

3. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

1). Нормативный ресурс:

Нормативный ресурс – правовые и организационно-технические документы, определяющие организационный порядок в музее.

Муниципальная услуга оказывается Музеем, функционирующим в соответствии со следующими основными документами:

Учредительными документами музея является:

- Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Дворец культуры «Юность»

Локальными актами являются:

- коллективный договор;
 - штатное расписание;
 - структура музея;
 - правила внутреннего трудового распорядка;
 - положения о системе оплаты труда, о надбавках, доплатах, премировании;
 - положение о платных услугах.
- документы, регулирующие охрану труда и технику безопасности.

В Музее используются следующие основные руководства и правила:

- приказы в сфере музейной деятельности;

При осуществлении музейной деятельности в учреждении используются следующие инструкции:

- инструкция по учету и хранению музейных ценностей;
- инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- инструкции по охране труда в учреждении;
- инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;

В соответствии с действующим законодательством, регламентирующим деятельность, при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождения процесса государственной аккредитации

2) Фондовый ресурс

Музейный фонд - совокупность культурных ценностей, хранящихся в музее, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединённые вместе в силу характера своего происхождения, либо видимого родства, либо по иным признакам и зарегистрированные в установленном порядке. Финансирование музея в течение года должно обеспечить: - пополнение музейного фонда в размере 0,1 % от фонда; - реставрацию музейных экспонатов в размере 0,5 % от фонда; - инвентаризацию музейных фондов в размере 5 % от фонда.

Сохранение и пополнение музейных фондов:

- Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации;

- Музейные предметы и музейные коллекции должны комплектоваться систематически на платной и безвозмездной основе.

Экспонирование и выставочная работа.

- Музеи обеспечивают доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящихся в музейных фондах.

- Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы:

- индивидуальные и экскурсионные посещения;
- лекции; презентации, мастер-классы, музейные уроки;
- массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и так далее);
- информационно-справочная деятельность (научно-методическая работа и так далее);
- иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах Музеев. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставленных или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах Музея предметов.

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком, в соответствии с психофизическим развитием получателей услуг и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а так же по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

4. Условия размещения и режим работы учреждения, непосредственно оказывающего муниципальную услугу (выполняющего работу):

1) Требования к учреждению, оказывающему услугу:

Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию помещений Музея.

Музей должен быть размещен в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения, и оснащен телефонной связью. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно - гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности (оснащены первичными средствами пожаротушения):

- из каждого выставочного зала музея имеется не менее двух эвакуационных выходов, разработан план эвакуации в случае пожара экспонатов и других ценностей), безопасности труда, безопасности коллекций и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной или пониженной температуры воздуха, запылённости, влажности воздуха, загрязнённости, шума, вибрации и т.д.). Размеры площадей для экспозиционно-выставочной работы музея определяются в соответствии с нормативами экспонирования.

2) Требования к зданию, в котором оказывается услуга, и прилегающей территории:

- В зимнее время подходы к Музею должны быть очищены от снега и льда.
- Около здания Музея должна располагаться парковка не менее чем на 10 мест.
- Для обслуживания инвалидов Музей должен быть приспособлен и оборудован соответствующим образом: иметь пандусы при входе-выходе, при урвневых переходах, специальные держатели, ограждения.

3) Требования к помещению, в которых оказывается услуга:

Музей, оказывающий услугу, обязан:

- быть оборудован местами для ожидания посетителями начала экскурсии, в том числе не менее чем 10 сидячими местами для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми;

- по желанию пользователей представлять книгу отзывов и предложений;

- обеспечить выставочные помещения (экспозиционные) достаточным количеством сидячих мест – не менее четырех сидячих мест на один зал;
 - иметь медицинскую аптечку;
 - организовать в здании Музея помещение для самостоятельной работы с материалами (экспонатами) Музея;
 - обеспечить четкими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора;
 - экспозиционные залы, коридоры, холлы, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей;
 - иметь оборудованные санузлы и туалетные комнаты, доступные для посетителей.
- В течение времени работы Музея туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд;
- проводить регулярно дезинсекцию и дератизацию помещений;
 - поддерживать температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия;
 - не загромождать площадки на путях эвакуации;
 - запрещать курение в помещениях Музея, на видных местах должны быть сделаны соответствующие надписи;
 - обеспечить свободные пути эвакуации посетителей, проходы к запасным выходам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными;
 - при проведении мероприятий в Музее, не запирать на замки и трудно открывающиеся запоры двери основных и эвакуационных выходов;

Требования к режиму работы:

4) Режим работы Музея определяется локальными актами учреждений, предоставляющих услугу в сфере музейного обслуживания (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка).

Основной режим работы музеев - с 9.00 до 18.00.

Допускается работа в выходные и праздничные дни.

5) В случае изменения расписания работы Музея, оказывающего услугу, должно публично известить своих посетителей об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

6) Один раз в месяц в музее проводится санитарный день, в течение которого обслуживание не ведется. Информация о проведении санитарного дня дается в рамках информации о графике работы музея.

5. Техническое оснащение учреждений, непосредственно оказывающих муниципальную услугу (выполняющих работу):

Материально-технический ресурс:

Каждое помещение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Специальное оборудование и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Музей должен быть оснащен производственным оборудованием и техническими средствами:

- витринами (выставочными шкапами);
- компьютерной техникой;

- средствами копирования документов;
- аудио-, видеотехникой;
- средствами связи.

6. Укомплектованность учреждений, непосредственно оказывающих муниципальную услугу (выполняющих работу), кадрами и их квалификация:

1) Музей должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Музейную деятельность осуществляют следующие виды персонала:

- музейные работники (специалисты);
- административно-управленческий персонал (заведующий музейно-выставочным структурным подразделением);
- технические работники (смотрители, уборщики служебных помещений).

Уровень профессиональной компетентности специалистов Музея должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации специалистов.

У работников Музея должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждений должны обладать морально-этическими, эстетическими качествами, чувством ответственности.

2) Переподготовка и повышение квалификации кадров

Сотрудники музея осуществляют профессиональную деятельность в соответствии со своими должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права.

Каждый специалист должен иметь квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, чувством ответственности, высокими морально-этическими качествами необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

3) Нормы экскурсионной и лекционной нагрузки

Проведение экскурсий и чтение лекций, как в музее, так и вне музея является основной формой научно-просветительской работы и входит в экскурсионную и лекционную нагрузку сотрудников музея.

В экскурсионную и лекционную нагрузку кроме непосредственного проведения экскурсий и чтения лекций входит разработка и освоение новых тем, составление методической документации к экскурсиям и лекциям. При исчислении месячной нормы экскурсионной нагрузки за экскурсионную единицу принимается экскурсионный (академический) час – 45 минут.

Для всех специалистов музея месячная норма экскурсионной нагрузки устанавливается - 8 экскурсионных часов, для работников фондов – 6 экскурсионных часов.

Нагрузка экскурсионной работой в течение рабочего дня не может превышать 4-х экскурсионных часов. Годовая норма экскурсионной нагрузки исчисляется из расчёта 11 месяцев.

Норма лекционной нагрузки для всех специалистов музея устанавливается -11 лекций. Лекции должны сопровождаться музейными экспонатами. Проведение экскурсий в музее не может заменяться чтением лекций или другими формами научно-просветительской работы. Установленные нормы экскурсионной и лекционной нагрузки являются обязательными для всех специалистов музея.

Выполняемая специалистами музея экскурсионная работа в объёмах, предусмотренных настоящими нормами, входит в их служебные обязанности и осуществляется в пределах установленного рабочего времени.

7. Требования к технологии оказания муниципальной услуги (выполнения работы):

1) Информационное сопровождение деятельности учреждений, непосредственно оказывающих муниципальную услугу (выполняющих работу)

| Способ информирования | Состав и доступность размещаемой (доводимой) информации | Периодичность обновления информации |
|--|--|-------------------------------------|
| 1. Размещение информации в средствах массовой информации (СМИ) | Информация об организации предоставления муниципальной услуги (характеристика, область предоставления муниципальной услуги и результативность) | По мере изменения данных |
| 2. Размещение информации в сети Интернет | На Интернет-сайте музея размещается и поддерживается в актуальном режиме: - информация об адресе, маршрутах подъезда и номерах телефонов музея; - информация о режиме работы музея; - перечень оказываемых музеем услуг; - информация о проводимых и планируемых выставках и мероприятиях (с указанием наименования и периода проведения); - информация о возможностях заказа экскурсии | По мере изменения данных |
| 3. Размещение информации на информационных стендах | Информация о режиме работы учреждения, справочные телефоны, Ф.И.О. специалистов, адрес сайта и электронной почты, порядок подачи жалоб и предложений, реклама, объявления, анонсы; Извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги | По мере изменения данных |

7.2. Перечень документов для получения муниципальной услуги (работы):

Для приобретения возможности получить муниципальную услугу, жителям (гостям) города необходимо:

- Лично обратиться в Музей, оказывающий услугу по адресу:
Картинная галерея, мкр. Юбилейный, дом 65, тел. 8(39553) 7-19-03);
Музей истории города, мкр. Строителей, дом 24, тел. 8 (39553)7-25-75)

- приобрести билет (абонемент) на посещение в кассе Музея или иным доступным способом. В случае, если в билете указана дата посещения, посещение Музея в другие даты по данному билету не допускается.

- предъявить билет на посещение Музея сотруднику, смотрителю, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в Музей.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

7.3. Взаимодействие получателя муниципальной услуги (работы) и учреждения:

1) Музей, оказывающий услугу обязан:

- не ограничивать доступ жителей и гостей города любого возраста, пола и вероисповедания к музейным предметам и музейным коллекциям из соображений цензуры;

-по существу отвечать на все вопросы посетителей Музея, либо указать на тех сотрудников Музея, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе;

-представить жителям и гостям города возможность заказа экскурсии по телефону;

-предоставить ответы на все дополнительные вопросы посетителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии);

-посетителям Музеев (за исключением малолетних) предоставить возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда посетителем была оплачена услуга просмотра экспозиций с экскурсоводом;

-предоставить право посетителям пользоваться личными портативными компьютерами в помещениях Музея.

-обеспечить возможность подзарядки портативных компьютеров посетителей.

2) Доступ потребителя к музейным предметам и музейным коллекциям:

а) Обеспечение доступности к музейным предметам и музейным коллекциям должно осуществляться через их публичное представление: экспозиции, выставки, каталоги и другие издания, в том числе через электронные и другие носители, виртуальный режим.

б) Информационное сопровождение, описание, этикетаж, навигация и т. п. стационарных экспозиций, передвижных, специальных и других временных выставок должны быть выполнены и размещены с учетом потребностей разных категорий посетителей (разноуровневое размещение информации, крупный хорошо читаемый шрифт, наличие описаний для разных возрастных категорий посетителей и т. п.), в том числе быть предназначенными для индивидуального посещения музея без экскурсовода, Интернет-сайта с целью просмотра виртуальных экспозиций.

3) Ограничение доступа к музейным предметам

Ограничение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, включенным в состав Музейного фонда Российской Федерации и находящимся в музеях, устанавливаются по следующим основаниям:

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;

- производство реставрационных работ;

- необходимость соблюдения особых условий хранения музейного предмета в хранилище (депозитарии) музея.

7.4. Срок оказания муниципальной услуги (работы):

Продолжительность экскурсии должна зависеть от категории получателя услуги, в зависимости от возраста и физического состояния, и быть не более 45 минут, но не менее 30 минут. Экскурсовод должен дать ответы на все дополнительные вопросы посетителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

Обзорная экскурсия в стационарной экспозиции должна проводиться по просьбе посетителя непосредственно при ее заказе. Время ожидания начала экскурсии посетителем, приобретшим билет на экскурсионное обслуживание, не должно превышать 15 минут. Экскурсионная группа должна составлять не более 20 человек.

Посетителям учреждения, оказывающего услугу, (за исключением малолетних) должна быть предоставлена возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда посетителем была оплачена услуга просмотра экспозиций с экскурсоводом.

Лекции могут проводиться как в помещении учреждения, оказывающего услугу, так и за его пределами. Должны быть иллюстрированы музейными предметами, как в музее, так и вне учреждения. Лекционная группа должна составлять не более 25 человек.

Продолжительность лекции должна зависеть от категории получателя услуги, в зависимости от возраста и физического состояния, и быть не более 45 минут, но не менее 30 минут

7.5. Основания для приостановления оказания или отказа в оказании муниципальной услуги (выполнения работы):

Жителю или гостю города может быть отказано в предоставлении услуги в следующих случаях:

- отсутствие билета (абонемент), дающего право на получение услуги в день обращения;

- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые Музей закрыт для посещения.

При оказании услуги житель или гость города не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, его одежда не должна иметь резкий неприятный запах и выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Музея и одежды других посетителей.

- возникновение чрезвычайных или непредвиденных ситуаций (отключение электричества, пожарная опасность и др.)

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

7.6. Срок приостановления муниципальной услуги (работы):

Основанием для приостановления оказания муниципальной услуги является:

- нарушение общественного порядка и общественной безопасности потребителями услуг (Ст. 20.1, Ст. 20.2, Ст. 20.3, Ст. 20.4, Ст. 20.8, Ст. 20.13, Ст. 20.20, Ст. 20.21, Ст. 20.22, Ст. 20.29 Кодекса РФ об административных правонарушениях (КоАП РФ) от 01.01.2001);

- угроза террористических актов и иные чрезвычайные обстоятельства, угрожающие безопасности потребителей услуг (Федеральный закон Российской Федерации от 01.01.2001 «О противодействии терроризму»);

- ликвидация, реорганизация учреждения (Гл. 4 Федеральный закон «Об автономных учреждениях» от 01.01.2001 , ст. 57, 61 ГК РФ, гл. IV Федеральный закон «О некоммерческих организациях» от 01.01.2001).

7.7. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц учреждений:

Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

- Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального казенного учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Саянск», (в его отсутствие заместителю) по адресу: Иркутская область г. Саянск, мкр. Олимпийский, дом 30, каб.521, тел. 8 (39553) 5-68-72; e-mail: kultsayansk@irmail.ru

– Жалоба на нарушение требований стандарта в муниципальное казенное учреждение «Администрацию городского округа муниципального образования «город Саянск»

– Обращение в суд.

Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги:

- При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

- При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба должна содержать:

-наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги:

- При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

-Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

– Принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

– Аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение руководителю муниципального казенного учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Саянск», (в его отсутствие заместителю);

Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. Доступность муниципальной услуги (работы):

8.1. Категория получателей муниципальной услуги (работы):

Получатели услуги (пользователи) могут быть все субъекты гражданско-правовых отношений:

- органы государственной власти и местного самоуправления;
- юридические лица;
- физические лица.

Категории получателей услуг музея:

- российские и иностранные граждане
- взрослые, преподаватели и студенты ВУЗов, учащиеся средних учебных заведений, пенсионеры, школьники, дошкольники;
- государственные, муниципальные, ведомственные и школьные музеи Иркутской области,
- туристические фирмы, российские и иностранные исследователи.

Данный перечень не является исчерпывающим

8.2. Особенности оказания муниципальной услуги (выполнения работы) отдельным категориям граждан:

Льготами и возможностью бесплатного посещения мероприятий наделяются следующие категории населения (при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего право на получение льготы):

- лиц, не достигших 18 лет
- Ветеранов Великой Отечественной войны, боевых действий и приравненные к ним категории.
- детей-инвалидов и одного лица, сопровождающего ребёнка-инвалида.
- инвалидов I и II групп.
- почётных граждан города Саянска
- руководителей экскурсионных групп.
- лиц, приглашенных в качестве участников или зрителей на торжественные открытия выставок или музейные мероприятия.

8.3. Иные требования:

Требования к прочим аспектам деятельности:

Музей, оказывающий услугу, должен предоставить право посетителям производить фото- и видеосъемку в помещении Музея (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 оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

9. Контроль за деятельностью учреждений, непосредственно оказывающих муниципальную услугу (выполняющих работу):

1) Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

- проведения плановых проверок;
- проведения внеплановых проверок;
- рассмотрения жалоб на действия (бездействие) руководителя уполномоченного органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

2) В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы администрации городского округа муниципального образования «город Саянск». При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

3) Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений Стандарта, а также в случае получения жалоб заявителей на действия (бездействие) руководителя уполномоченного органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

4) Заявитель информируется о результатах проверки поданной им жалобы, а также о решениях, принятых по результатам проведенной проверки в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

5) По результатам проведенных проверок в случае выявления фактов нарушения прав и законных интересов заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги (выполнения работы):

Обязанность соблюдения положений настоящего стандарта закрепляется в должностных инструкциях сотрудников учреждения, оказывающих муниципальную услугу.

При выявлении нарушений прав заявителей в связи с исполнением настоящего Стандарта виновный в нарушении руководитель учреждения привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. Оценка качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы):

Критерии оценки качества:

Критериями оценки качества музейной деятельности являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

Качественное предоставление музейной услуги характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;
- создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора населения города;
- оптимальность использования ресурсов музейно-выставочного структурного подразделения;
- удовлетворенность получателей услуг музейной деятельностью;
- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере музейной деятельности;
- сохранность и пополнение музейных фондов.

Приложение
к стандарту качества муниципальной услуги
**Публичный показ музейных
предметов, музейных коллекций**

_____ (Ф.И.О. руководителя отраслевого

_____ (функционального) органа администрации города)

от _____ (Ф.И.О. заявителя)

**Жалоба
на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги**

Я, _____, (Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу: _____, (индекс, город, микрорайон, дом, квартира)

подаю жалобу от имени

_____ (своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги

_____ ,
допущенное

_____ (наименование учреждения, допустившего нарушение стандарта)

в части следующих требований:

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

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

- обращение к сотруднику учреждения, оказывающего услугу, _____ (да/нет);
- обращение к руководителю учреждения, оказывающего услугу, _____ (да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, о принятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет).

2. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет).

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего услугу _____, (да/нет)

4. Копии имеющихся документов, указанных в пп. 1 - 3, прилагаю к жалобе

Достоверность представленных мной сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

контактный телефон _____

«__» _____ 20__ г.