

**Стандарт качества  
предоставления муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»**

**1. Наименование муниципальной услуги.**

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационаре) (далее - муниципальная услуга).

Муниципальную услугу выполняет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Невельский историко-краеведческий музей» (далее - учреждение).

**2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.**

Перечень нормативных правовых актов, которые являются основанием для оказания муниципальной услуги и непосредственно регулируют предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1;
- Федеральный закон от 26.05.1996 №54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- закон Российской Федерации от 15.04.1993 №4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;
- Федеральный закон от 13.12.1996 №150-ФЗ «Об оружии»;
- Федеральный закон от 25.06.2002 №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 12.01.1996 №7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Невельский историко-краеведческий музей» (далее - Музей).

**3. Порядок получения доступа к муниципальной услуге.**

**3.1. Категории потребителей муниципальной услуги.**

Потребителем муниципальной услуги является посетитель Музея (далее - Посетитель): все категории физических лиц.

**3.2 Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, информация о способах их получения Посетителем.**

Для получения доступа к муниципальной услуге при личном обращении в Музей, Посетитель должен предъявить:

- билет, приобретенный в кассе Музея;
- документ (сертификат), подтверждающий право бесплатного посещения Музея.

В случае, когда Посетитель Музея имеет право на посещение Музея по льготному тарифу, он должен иметь при себе документ, устанавливающий его право на льготу и документ, удостоверяющий личность.

3.3. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за предоставлением муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении в Музей за предоставлением муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Время ожидания начала экскурсии Посетителем, приобретшим билет на посещение Музея, не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете, или 30 минут с момента предъявления билета сотруднику Музея, если билет не содержит точного указания на время начала экскурсии.

3.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие билета, приобретенного в кассе Музея;
- отсутствие документа (сертификата), подтверждающего право бесплатного посещения Музея;
- нахождение Посетителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды исходит резкий, неприятный запах; одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) одежды других Посетителей;
- обращение Посетителя за получением муниципальной услуги за рамками рабочего времени Музея (Приложение №1).

3.5. Максимальный срок принятия решения об оказании муниципальной услуги либо мотивированном отказе.

Максимальный срок принятия решения об оказании муниципальной услуги либо мотивированном отказе:

- с предварительным консультированием - 10 минут;
- без предварительного консультирования - 5 минут.

#### **4. Требования к порядку оказания муниципальной услуги и качеству муниципальной услуги.**

4.1. Требования к содержанию и порядку оказания муниципальной услуги.

4.1.1. Общие требования к процессу оказания муниципальной услуги.

Информирование населения о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги осуществляется:

1) По телефону.

В соответствии с режимом работы Музея.

2) На информационных стендах Музея, расположенных непосредственно в помещении Музея.

На информационном стенде должна быть размещена следующая информация: место нахождения, график работы, номера телефонов для справок, описание процедур предоставления муниципальной услуги, перечень причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги, порядок обжалования действия (бездействия), извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующие предоставление муниципальной услуги.

3) По электронной почте.

Информация о предоставлении муниципальной услуги направляется на электронный адрес заявителя в ответ на обращение, направленное в Музей по электронной почте, не позднее 15 дней со дня регистрации такого обращения в журнале регистрации входящей и исходящей документации.

4) При личном обращении.

Посредством консультирования Посетителя сотрудником Музея в течение 5 минут.

5) При обращении в письменной форме.

Информация о предоставлении муниципальной услуги направляется в течение 30 дней с момента регистрации письменного обращения заявителя в журнале регистрации входящей и исходящей документации.

б) На сайте Музея в режиме свободного доступа.

На сайте Музея должна быть размещена следующая информация: место нахождения, график работы, номера телефонов для справок, описание процедур предоставления муниципальной услуги, перечень причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги, порядок обжалования действия (бездействия), извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующие предоставление муниципальной услуги.

7) Путём размещения пресс-релизов, рекламных модулей, пост-релизов об экскурсиях, выставках, мастер-классах и иных мероприятиях, организуемых и проводимых в Музее в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в средствах массовой информации (газета, телевидение).

4.1.2. Формы оказания муниципальной услуги.

Публичное представление музейных предметов и музейных коллекций осуществляется посредством:

- организации стационарных экспозиций;
- организации передвижных, специальных и других временных выставок;
- экскурсионного обслуживания Посетителей;
- публикации и распространения каталогов, буклетов, альбомов, проспектов, путеводителей и т.п. по музейным собраниям (объектам) культурного наследия;
- подготовки и проведения тематических культурно-просветительских мероприятий (лекций, занятий, фестивалей и др.).

Муниципальная услуга предоставляется с учетом разнообразных форм музейной работы:

- индивидуальная, или групповая экскурсия;
- самостоятельное посещение;
- лекции;
- музейные уроки;
- массовые культурно-просветительские мероприятия.

4.1.3. Содержание оказываемой муниципальной услуги.

4.1.3.1. Проведение экскурсий.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя (Посетителя) в Музей, либо поступление заявки по телефону, электронной почте, через сайт учреждения, в письменной форме. В течение 1 часа с момента получения заявки, экскурсовод (либо лицо, его замещающее) должен уведомить заявителя о дате и времени проведения групповой экскурсии. В случае заказа экскурсии на момент личного обращения Посетителя и приобретения билета, экскурсовод должен оказать услугу согласно п.3.3 настоящего стандарта.

Лицо, ответственное за административное действие, - экскурсовод (либо лицо, его замещающее).

Экскурсионная группа должна составлять не более 25 человек.

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

Экскурсовод должен давать 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, и компетенции музея).

Посетителю предоставляется возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда Посетителем был заявлен просмотр экспозиции, выставки с экскурсоводом.

Продолжительность экскурсии:

- для совершеннолетних посетителей – не менее 45 минут;
- для несовершеннолетних – не более 40 минут.

В особых случаях, за экскурсоводом сохраняется право регулирования времени продолжительности экскурсии.

Результатом административного действия является получение заявителями (Посетителями) достоверной и исчерпывающей информации по тематике экскурсии.

Каждому Посетителю предоставляется возможность оставить запись в книге отзывов.

После окончания осмотра экспозиции, выставки Посетитель покидает Музей.

О проведенной экскурсии экскурсовод (либо лицо, его замещающее) вносит запись в журнал регистрации учета индивидуальных и экскурсионных посещений.

Муниципальная услуга в электронном виде не предоставляется.

4.1.3.2. Предоставление доступа к музейным экспозициям и выставкам индивидуальным Посетителям.

Основанием для начала административного действия является личное обращение Посетителей в музей.

Лицо, ответственное за административное действие, - музейный смотритель.

Взаимодействие Посетителя со смотрителем для совершения действий с билетом в установленном порядке. Фактом, являющимся основанием для начала взаимодействия является предоставление билета смотрителю. Смотритель обязан наблюдать за соблюдением тишины и порядка Посетителем (в течение самостоятельного осмотра экспозиции, выставки).

Посетители вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать экспозиции и выставки Музея предназначенные для осмотра.

Персонал Музея, в том числе технический, обязан по существу отвечать на все вопросы Посетителей, либо должны указать на тех сотрудников, которые могут помочь Посетителям в решении вопросов.

Каждому Посетителю в экспозиционных залах предоставляется право производить фото- и видеосъемку, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами. Право производить фото- и видеосъемку предоставляется на возмездной основе.

Продолжительность индивидуального посещения ограничивается графиком работы Музея (приложение №1).

Результатом административного действия является обеспечение публичного доступа к музейным ценностям. После окончания осмотра экспозиции, выставки Посетитель покидает Музей.

Муниципальная услуга в электронном виде не предоставляется.

4.1.4. Характер оказания муниципальной услуги для потребителей.

Муниципальная услуга оказывается на бесплатной и платной основе.

Оплата муниципальной услуги производится согласно прейскуранту цен в кассе Музея. Утвержденный прейскурант на муниципальную услугу должен быть размещен на информационном стенде Музея.

Музей предоставляет муниципальную услугу бесплатно следующим Посетителям:

- участникам Великой Отечественной войны;
- пенсионерам;
- людям с ограниченными возможностями здоровья (инвалидам I, II группы, не работающим инвалидам III группы);
- детям сиротам и детям, оставленным без попечения родителей, воспитанникам детских домов;
- членам многодетных семей - 1 раз в месяц (последняя пятница месяца);
- детям в возрасте до 16 лет;
- лицам, не достигшим 18 лет - 1 раз в месяц (последняя пятница месяца);

- студентам высших учебных заведений - 1 раз в месяц (последняя пятница месяца);

- сотрудникам музеев Министерства культуры Российской Федерации.

Посетители, имеющие льготы на предоставление муниципальной услуги, должны предоставить сотруднику Музея документ, подтверждающий отношение к данной категории:

- участники Великой Отечественной войны, инвалиды - соответствующее удостоверение и документ, удостоверяющий личность;

- пенсионеры - пенсионное удостоверение.

- члены многодетной семьи - удостоверение многодетной семьи;

- дети в возрасте до 18 лет - свидетельство о рождении или паспорт;

- студенты - студенческий билет;

- сотрудники музеев Министерства культуры Российской Федерации - соответствующее удостоверение и документ, удостоверяющий личность.

4.2. Требования к качеству условий оказания муниципальной услуги.

4.2.1. Требования к Музею, оказывающему муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется по адресу, указанному в приложении к настоящему Стандарту.

4.2.2. Требования к зданию, в котором предоставляется муниципальная услуга, прилегающим территориям.

Здание Музея должно быть удобно расположено, с учетом доступности на общественном транспорте.

Вход в здание располагается с парадного фасада оборудованного информационной табличкой (вывеской).

Вход в здание оборудован удобной лестницей и поручнями, а также пандусами для беспрепятственного передвижения инвалидов, колясок.

4.2.3. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

В помещении Музея размещается информационный стенд, содержащий необходимую текстовую информацию об условиях предоставления муниципальной услуги, графике работы сотрудников.

Места ожидания оснащаются мебелью (банкетки, кресла).

Помещения для предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации) и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения в указанной сфере.

4.2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса муниципальной услуги.

Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, обеспечиваются именными бейджами с указанием должности, имени и отчества.

4.3. Требования к квалификации сотрудников Музея.

Музей, должен располагать достаточным числом сотрудников таких специальностей и такой квалификации, чтобы максимально качественно предоставлять муниципальную услугу. Каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, соответствующими возложенным на него обязанностям.

Квалификация сотрудников должна быть подтверждена регулярным прохождением обучения на курсах переподготовки, повышения квалификации или в иных формах, а также регулярным проведением аттестации сотрудников в установленном порядке.

## **5. Осуществление контроля за соблюдением Стандарта.**

5.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением сотрудниками Музея положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляется непосредственно директором Музея путем проведения проверок согласно плану, утверждённому директором Музея.

Персональная ответственность сотрудников Музея закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.2. Контроль за полнотой и качеством муниципальной услуги осуществляется отделом культуры, спорта и молодёжной политики Администрации Невельского городского округа (далее – Отделом культуры) в виде плановых и внеплановых проверок, в том числе проверок по конкретным обращениям заявителей. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

Плановая проверка качества предоставления муниципальной услуги проводится должностными лицами Отдела культуры 1 раз в год.

Результаты плановой проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения и сроки по их устранению.

Основанием для проведения внеплановой проверки является:

- получение от органов государственной власти, органов прокуратуры и иных правоохранительных органов информации о предполагаемых или выявленных нарушениях законодательства Российской Федерации, Сахалинской области, муниципальных правовых актов Невельского городского округа;

- обнаружение должностными лицами Отдела культуры в представленных Музеем документах нарушений действующего законодательства Российской Федерации, Сахалинской области, муниципальных правовых актов Невельского городского округа, требований настоящего Стандарта;

- обращение граждан и (или) юридических лиц с жалобой на нарушения законодательства Российской Федерации, требований настоящего Стандарта, а также сведения из средств массовой информации.

По результатам внеплановой проверки составляется акт, который подписывается должностными лицами, проводившими проверку, и директором Музея. В акте отражаются все действия, осуществлённые в ходе проверки, а также все выявленные нарушения и (или) недостатки, предложения об устранении нарушений и (или) недостатков с указанием сроков их устранения.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению заявителя в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся заявителю направляется информация о результатах проверки, проведённой по обращению, а также о мерах по устранению выявленных нарушений и (или) недостатков, с указанием срока их устранения.

В установленный срок Музеем на имя начальника Отдела культуры направляется отчёт об устранении нарушений и (или) недостатков с приложением документов, подтверждающих их устранение.

## **6. Ответственность за нарушение требований Стандарта.**

Сотрудники Музея, предоставляющие муниципальную услугу, несут ответственность за своевременность и полноту соблюдения требований настоящего Стандарта.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Музея, оказывающим муниципальную услугу, устанавливаются директором Музея в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований Стандарта.**

7.1. Действия (бездействие) работников Музея и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Стандарта, могут быть обжалованы Посетителем в досудебном (внесудебном) порядке либо в судебном порядке.

7.2. Посетители в случае нарушения их прав и законных интересов в ходе предоставления муниципальной услуги, отказа в предоставлении муниципальной услуги могут обратиться с жалобой.

7.3. Посетитель имеет право направить письменное обращение (жалобу, претензию) или обратиться с жалобой лично к директору Музея, записавшись на личный приём.

7.4. В письменной жалобе в обязательном порядке указываются:

- фамилия, имя, отчество Посетителя;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть жалобы;
- подпись Посетителя и дата подачи жалобы.

7.5. Директор Музея:

- обеспечивает объективное, всесторонне и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием Посетителя, направившего жалобу или его законного представителя;

- по результатам рассмотрения обращения принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав Посетителя, даёт письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

7.6. Ответ на обращение подписывается директором Музея или его заместителем и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.7. При обращении Посетителя в письменной форме, срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

7.8. Ответ на обращение не даётся в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия, инициалы Посетителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст жалобы не поддаётся прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы.

7.9. Посетители могут обжаловать действия (бездействие) сотрудников Музея, подав жалобу - начальнику Отдела культуры, Вице-мэру Невельского городского округа, Мэру Невельского городского округа.

7.10. Личный приём должностными лицами Администрации Невельского городского округа проводится в приёмные часы в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.11. Рассмотрение письменных обращений должностными лицами Администрации Невельского городского округа проводится в порядке, установленном Постановлением администрации Невельского городского округа от 10.06.2013 г. № 752 «Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Невельского городского округа».

7.12. Начальник Отдела культуры ведёт личный приём заявителей по понедельникам с 16:00 до 18:00 часов, кабинет № 306.

7.13. Письменные жалобы рассматривает начальник Отдела культуры или специально уполномоченные сотрудники.

7.14. В письменной жалобе в обязательном порядке указываются:

- фамилия, имя, отчество Посетителя;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть жалобы;
- подпись Посетителя и дата подачи жалобы.

7.15. В случае необходимости подтверждения своих доводов Посетитель прилагает к жалобе документы и материалы, подтверждающие обоснованность жалобы.

7.16. Срок рассмотрения письменной жалобы (претензии) составляет не более 30 календарных дней со дня её регистрации.

7.17. Письменная жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию Отдела культуры, направляется в течение 5 дней со дня ее регистрации в Администрацию Невельского городского округа в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, с одновременным письменным уведомлением Посетителя, направившего жалобу, о переадресации жалобы, за исключением случая, если текст письменной жалобы не поддается прочтению.

7.18. По результатам рассмотрения жалобы начальник Отдела культуры:

- принимает меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав Посетителя, даёт письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;
- в случае необходимости, принимает меры дисциплинарного взыскания согласно законодательству Российской Федерации.

7.19. Посетитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц Администрации Невельского городского округа в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.



Приложение №1 к стандарту

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес, электронная почта, сайт	Телефоны	График работы
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Невельский историко-краеведческий музей»	694740, Сахалинская область, г.Невельск, ул.Рыбацкая, 115	(42436) 6-23-71 6-13-69	Вторник - Пятница: 10:00 - 18:00 (Работа кассы до 17.15) Суббота, Воскресенье: Зимнее время 10.00 - 16.00 Летнее время 10.00 – 17.00 Без перерыва на обед Выходной – Понедельник.