

СТАНДАРТ
качества оказания муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций»
(вне стационара)

1. Разработчик стандарта качества оказания муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций»:

Управление культуры и международных связей администрации ЗАТО г. Североморск (далее – УКиМС).

2. Наименование муниципальной услуги:

«Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций» (вне стационара) .

3. Цель муниципальной услуги:

- территориальное и социальное равенство граждан в реализации их права на доступ к культурным ценностям, участие в культурной жизни и пользование организациями культуры;
- обеспечение доступа жителей муниципального образования ЗАТО г. Североморск к музейным предметам и музейным коллекциям;
- осуществление просветительской и образовательной деятельности жителей муниципального образования ЗАТО г. Североморск.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания муниципальной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание муниципальной услуги:

4.1. Услуга оказывается на бесплатной основе.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

- культурные ценности - предметы религиозного или светского характера, имеющие значение для истории и культуры и относящиеся к категориям, определенным в статье 7 Закона Российской Федерации от 15 апреля 1993 г. № 4804-І «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;

- музейная услуга - результат непосредственного взаимодействия исполнителя (музея, музейного сотрудника) и потребителя (группы потребителей) услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению познавательных, духовных, эстетических, информационных, интеллектуальных и патриотических потребностей потребителей в сфере культуры и искусства, содействие приобщения к культурным ценностям.

- музей - некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций, а также для достижения иных целей.

- 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, только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам.

-музейный фонд - совокупность постоянно находящихся на территории Российской Федерации музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений.

-публикация - одна из основных форм деятельности музея, предполагающая все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей.

-музейная деятельность - один из специализированных типов деятельности в сфере культуры, направленный на выявление, сохранение, изучение и публичное представление культурного достояния, включающего музейные предметы и музейные коллекции, объекты культурного и природного наследия и образцы традиционной нематериальной культуры.

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

- экскурсия - вид музейной деятельности, заключающийся в представлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, направленный на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

- хранение - один из основных видов деятельности музея, предполагающий создание материальных и юридических условий, при которых обеспечивается сохранность музейного предмета и музейной коллекции;

- публикация - одна из основных форм деятельности музея, предполагающая все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей.

- предоставление услуги - деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги.

- потребитель - юридическое или физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать муниципальную услугу.

6. Правовые основы оказания муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- Основы законодательства о культуре от 09.10.1992 года № 3612-1;
- Федеральный закон от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 26.05.1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 22.07.2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 №179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 17.12.2015 № 3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 № 1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

- Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

- приказ Минкультуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;

- Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет";

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;

- Устав муниципального образования ЗАТО г. Североморск, утвержден Решением Совета депутатов ЗАТО г. Североморск от 13.12.2011 № 218 (с дополнениями и изменениями);

- Устав МБУК СМВК.

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты и классификаторы:

ГОСТР 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты.

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п.4.3).

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования.

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги:

- физические лица (граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства независимо от места проживания, пола, состояния здоровья, уровня образования, специальности, отношения к религии);
- юридические лица (независимо от их организационно-правовых форм, форм собственности и сферы деятельности).

8. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги

(приложение 1 к настоящему Стандарту).

9. Требования к процедурам оказания муниципальной услуги:

9.1. Перечень документов необходимых для получения муниципальной услуги:

9.1.1. Для получения услуг потребителю необходимо лично обратиться в учреждение, оказывающее услуги.

9.1.2. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу бесплатно, информирует получателей о свободном посещении через СМИ, официальный сайт УКиМС и учреждения, анонсируемую информацию на информационном стенде.

9.1.3. Для льготных категорий предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе при предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего отнесение его к льготной категории.

9.1.4. Для получения услуг потребителю необходимо лично обратиться в учреждение (организацию), оказывающее услуги, или находится на объекте по предварительной договоренности.

9.1.7. Для юридических лиц основанием для получения муниципальной услуги является договор об оказании муниципальных услуг и согласованная заявка на получение муниципальной услуги с учреждением, предоставляющим муниципальную услугу.

9.2. Порядок оказания муниципальной услуги:

9.2.1. Услуга по публикации музейных предметов и коллекций может предоставляться в следующих основных формах:

- публичный показ музейных предметов и коллекций на временных выставках;
- воспроизведение музейных предметов и коллекций в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме;
- организация экскурсионного и лекционного обслуживания потребителей услуги;
- информационно-справочное обслуживание потребителей услуги.

9.2.2. Перечень форм предоставления услуги может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом исполнителя).

9.2.3. Оказание муниципальной услуги вне стационара предусматривает:

- разработку и утверждение планов экскурсионного обслуживания потребителей муниципальной услуги (создание концепции и структуры экскурсии, тематико-экспозиционного плана, составление проектно-сметной документации (при необходимости), информационное обеспечение экскурсий);
- информационное сопровождение, ведущие тексты, этикетаж, навигация стационарных экспозиций и временных выставок должны быть выполнены с учетом потребностей разных категорий посетителей, в том числе быть предназначенными для индивидуального посещения без экскурсовода;
- информационное сопровождение должно предусматривать потребности особых категорий посетителей.

9.2.4. Предоставление муниципальной услуги предусматривает:

- информирование об экскурсиях, выставках;
- маркетинговую деятельность по продвижению услуги;
- подготовку экскурсионных туров (составление графика проведения экскурсий; методическая работа по подготовке экскурсий и экскурсоводов, в том числе разработка текста экскурсии);
- обеспечение доступа граждан к культурным ценностям (прием посетителей; осуществление экскурсионного обслуживания, перемещение посетителей по удаленным объектам; обеспечение безопасности).

9.2.5. С учетом условий оказания услуги исполнителем общие требования к услуге включают следующее (ГОСТ Р 1.4):

- соответствие услуги целевому назначению;
- социальную адресность;
- комплексность услуги;
- эргономичность и комфортность услуги;
- эстетичность услуги;
- точность и своевременность предоставления услуги;
- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценку качества предоставления услуги.

9.2.5.1. Соответствие услуги целевому назначению.

Услуга, оказываемая исполнителем, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

9.2.5.2. Социальная адресность услуги.

Социальная адресность услуги, оказываемой исполнителем, включает:

- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала и содержание оказываемой услуги;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуги учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культуры, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг и др.

9.2.5.3. Комплексность, эргономичность и комфортность услуги.

При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

9.2.5.4. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги, оказываемой исполнителем, должна обеспечиваться:

- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников учреждения.

9.2.5.5. Точность и своевременность предоставления услуги.

Оказываемая услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения.

9.2.6. Услуги оказываются в следующих формах:

- организация и осуществление экскурсионного обслуживания потребителей услуги;
- проведение научно-образовательных для потребителей услуг;
- информационно-справочное и консультационное обслуживание потребителей услуги.

9.2.7. Продолжительность экскурсионного обслуживания учреждение определяет самостоятельно в зависимости от тематики и объёма информации. Потребитель услуг может самостоятельно осматривать экспозиции, выставки без ограничения времени, в пределах режима работы музея.

9.2.8. Количество посетителей в экскурсионной группе рассчитывается для каждого объекта показа с учетом размеров помещения, максимально допустимой нагрузки на объект, требований комфортности для посетителей и оптимальной нагрузки экскурсоводов, но вместе с тем, рекомендуемое максимальное количество посетителей - не более 20 человек в одной группе.

9.2.9. Максимальный срок ожидания в очереди для получения услуги определяется учреждением самостоятельно, исходя из следующих особенностей:

- графика экскурсионного обслуживания (в случаях, если самостоятельное ознакомление с экспозициями не предусмотрено, либо имеются ранее поступившие заявки на организованное посещение по договорам с юридическими лицами);
- продолжительности экскурсионного обслуживания с учетом интервала между группами, позволяющего обеспечить комфортное восприятие экскурсионного рассказа;
- значительного количества посетителей в порядке очереди и исходя из пропускной способности учреждения.

9.3. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании муниципальной услуги:

9.3.1. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- отсутствие пригласительного билета, дающего право на получение муниципальной услуги в день обращения, если оказание муниципальной услуги адресное и организовано для конкретной аудитории;
- отсутствие документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего отнесение его к льготной категории;
- обращение за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;
- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.); от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и одежды других потребителей муниципальной услуги;
- отсутствие предварительной заявки потребителя на получение муниципальной услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);
- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в / на которых осуществляется оказание муниципальной услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению или организациям, расположенным вблизи места проведения культурно-массового мероприятия, а также угрозы безопасности выполнения работы и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и выполнение работы.
- отсутствие договора - для юридического лица.

Для юридических лиц предоставление услуги осуществляется на договорной основе с указанием даты и времени предоставления услуги путем оформления заявки на обслуживание организованной группы посетителей. Регистрация экскурсионных посетителей осуществляется в результате подачи

заявки в учреждение. Заблаговременная подача заявки осуществляется по телефону, на официальном сайте учреждения и по электронной почте.

9.3.2. Причины приостановления оказания муниципальной услуги:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.
- ограничения доступа к услугам и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе учреждения.

9.4. Сроки приостановления оказания муниципальной услуги:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.
- ограничения доступа к услугам и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе учреждения.

Сроки приостановления выполнения муниципальной работы. зависят от обстоятельств, повлекших приостановление выполнения муниципальной работы. Решение о возобновлении выполнения муниципальной работы принимается руководством учреждения, выполняющее муниципальную работу.

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц учреждения в процессе оказания муниципальной услуги в случае несоответствия муниципальной услуги Стандарту:

9.5.Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципальных учреждений в процессе оказания муниципальной услуги в случае ее несоответствия стандарту качества:

9.5.1. Обжаловать решения, действие (бездействие) должностных лиц учреждения в процессе оказания муниципальной услуги в случае несоответствия муниципальной услуги стандарту может любое заинтересованное лицо. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта качества могут родители (законные представители).

9.5.2. подача и рассмотрение жалобы осуществляется в порядке, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее- Федеральный закон № 59-ФЗ от 02.05.2006.)

9.5.2.1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего стандарта качества (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта качества следующими способами:

- жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю учреждения, оказывающее муниципальную услугу;
- жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества в УКиМС;
- обращение в суд;
- иными способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

9.5.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

9.5.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

9.5.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

9.5.6. При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

9.5.7. Требования к письменному обращению:

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию,

имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

9.5.8. Направление и регистрация письменного обращения

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. Невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

9.5.9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению:

1. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости рассматривающие обращение государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

9.5.10. Рассмотрение обращения:

1. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; (в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 9.5.11., подпунктах 1, 3, 4 настоящего Стандарта;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований установленных Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

9.5.11. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно

не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.1. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

9.5.12. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 Статьи 12. Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006.

1.1. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного

органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

9.5.13. Личный прием граждан:

9.5.13.1. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах:

Личный прием граждан в УКиМС проводится руководителем и (или) уполномоченными на то лицами.

9.5.13.2. Информация о месте приема в УКиМС:

- адрес местонахождения: 184606, г. Североморск, Ломоносова, д.4;
- адрес официального сайта в сети «Интернет»: www.dcir.ru;
- адрес электронной почты: dcir@dcir.ru;
- справочные телефоны: (815-37) 5-07-86 (приемная); - факс: (815-37) 5-07-86;
- время работы: - понедельник - четверг с 8.30 до 13.00 и с 14.30 до 17.15; - пятница - с 8.30 до 13.00 и с 14.30 до 17.00; - выходные дни - суббота, воскресенье.

- График приёма граждан начальником УКиМС: по понедельникам с 15.00 до 17.00 (по предварительной записи, тел. (815-37) 5-07-86)).

Информация месте приема, а также об установленных для приема днях и часах в учреждениях, подведомственных УКиМС размещается на информационных стендах учреждений.

9.5.13.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9.5.13.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.5.13.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

9.5.13.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного

самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.5.13.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.5.13.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9.5.14. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения оказывающего муниципальную услугу, должностных лиц, оказывающих муниципальную услугу.

9.5.14.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе оказания муниципальной услуги Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) учреждения, его должностных лиц и работников учреждения, подведомственных УКиМС, оказывающих муниципальную услугу (далее – жалоба).

9.5.14.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1. нарушение срока регистрации запроса;
2. нарушение срока оказания муниципальной услуги;
3. требование представления Заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, правовыми актами ЗАТО г.Североморск для оказания муниципальной услуги;
4. отказ в приеме у Заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, правовыми актами ЗАТО г.Североморск для оказания муниципальной услуги;
5. отказ оказания муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и правовыми актами ЗАТО г. Североморск;
6. требование внесения Заявителем при оказании муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, правовыми актами ЗАТО г.Североморск;
7. отказ учреждения, оказывающее муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате оказания муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
8. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам оказания муниципальной услуги;

9. приостановление оказания муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Мурманской области, правовыми актами ЗАТО г. Североморск;

9.5.14.3. Органы, учреждения и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

9.5.14.3.1. Прием жалоб осуществляется УКиМС, учреждениями, подведомственными УКиМС.

9.5.14.4. Жалоба рассматривается учреждением, оказавшим муниципальной услуги, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) учреждения, его должностного лица и (или) работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя учреждения, жалоба подается в УКиМС, которая осуществляет функции и полномочия учредителя учреждения, и рассматривается учредителем учреждения.

9.5.14.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждения, подведомственного УКиМС, их должностных лиц может быть подана заявителем через учреждение, подведомственное УКиМС. При поступлении такой жалобы учреждение обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

9.5.14.6. Способы информирования Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

1. в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте УКиМС;
2. на информационных стендах в местах оказания муниципальной услуги;
3. посредством личного обращения (в т.ч. по телефону, по электронной почте, почтовой связью) УКиМС, учреждение.

10. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги:

Параметры	Требование	Регламентирующий документ
1. Здание, помещение	Учреждение размещается в специально предназначенном, либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп. Здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплого режима, естественного и	СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001); СанПиН

	искусственного освещения, водоснабжения и канализации). Наличие помещений для выполнения муниципальной услуги, в том числе: - гардероб или место, оборудованное для хранения верхней одежды посетителей; - туалетные комнаты с санузлами; - помещения оказания муниципальной услуги (экспозиционные залы и другие).	2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 13 июля 2001 г. N 18 "О введении в действие санитарных правил - СП 1.1.1058-01", Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28 ноября 2002 г. N 44 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.1178-02"
2. Территория (прилегающая территория)	1. Все подъезды и подходы к зданию в пределах участка, территории хозяйственного двора асфальтируют или обеспечивают другое твердое покрытие. 2. Территория должна быть оснащена наружным электрическим освещением. 3. Территория, необходимая для использования здания, должна быть благоустроена таким образом, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения не возникало угрозы наступления несчастных случаев и нанесения травм людям - пользователям зданиями и сооружениями в результате скольжения, падения, столкновения, ожога, поражения электрическим током, а также вследствие взрыва.	Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"
3. Оборудование	Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать	СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы

	оперативное и качественное оказание услуги, в том числе: - мебель для организации рабочего места специалистов; - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий; - специальные вспомогательные средства и адаптивные устройства, обеспечивающих доступ слепых и слабовидящих пользователей; - лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для организации доступа к сети Интернет.	
--	---	--

11. Требования к законности и безопасности оказания (выполнения) муниципальной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
Разрешительные документы	Наличие документов: - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе; - свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц; - устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке; - др. документы, необходимые для оказания муниципальной услуги.	Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре». Федеральный закон от 26.05.1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»
Санитарное состояние	Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"; Санитарные правила и нормы СанПиН 2.2.4.548-96 "Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений" СНиП 41-01-2003 «Отопление, вентиляция и кондиционирование», СНиП 31-06-2009 «Общественные здания и сооружения», ВСН 45-86 «Культурно-зрелищные учреждения. Нормы проектирования», «Рекомендаций по проектированию музеев»

		ЦНИИЭП им. Б.С.Мезенцева, ГОСТ 30494-2011 «Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях». Приказ Минкультуры СССР от 17.07.1985 N 290 "Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР"
Криминальная и антитеррористическая безопасность	В зданиях и сооружениях должны быть устроены системы видеонаблюдения, системы сигнализации и другие системы, направленные на обеспечение защиты от угроз террористического характера и несанкционированного вторжения. Учреждение должно быть оборудовано кнопкой экстренного вызова правоохранительных органов или охраны	Постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 N 348-ПП "О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области", Постановление администрации ЗАТО г. Североморск от 22.05.2017 № 757 «Об утверждении Положения о порядке организации и проведения массовых мероприятий на территории.»
Пожарная безопасность	Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий. Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований Учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками пожарной сигнализации, системами оповещения людей о пожаре, противопожарными дверьми, первичными средствами пожаротушения и т.д.. Наличие противопожарной защищенности учреждения - охранной сигнализации; - тревожно-вызывной сигнализации;	Постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 N 348-ПП "О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области"; Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ "О пожарной безопасности"; Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 N 390 "О противопожарном режиме" ГОСТ Р 52113 ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019

	первичные средства пожаротушения.	
--	-----------------------------------	--

12. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра	Регламентирующий документ
1.Доступность услуги для граждан	Обеспечение возможности получения гражданами услуги независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям.	Конституция Российской Федерации; Гражданский кодекс Российской Федерации;
2. Ресурсное обеспечение предоставления муниципальной услуги	Фонд музея должен формироваться в соответствии с основными целями и задачами сформулированными в Уставе учреждения, постоянно обновляться. Учреждение обязано обеспечить сохранность фонда и нормальное физическое состояние музейных предметов в соответствии с установленными нормами размещения, освещения, температурно-влажностного режима, пожарной безопасности.	- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 №179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;
3. Режим работы	Режим работы учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом учреждения, с учетом специфики предоставления муниципальных услуг. Рекомендуемый режим работы музея: 1) начало работы - не ранее 9.00 часов; 2) не менее 8 часов в день; 3) не менее 5 дней в неделю. Время работы музея не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения. Проведение санитарного обслуживания помещений МБУК СМВК не должно занимать более одного дня в месяц. В случае изменения режима работы МБУК СМВК потребители муниципальной услуги должны быть публично извещены об изменении режима работы (дней и часов работы) не менее чем за семь дней до вступления в силу таких изменений.	- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;

4. Обслуживание особых категорий потребителей	Слепые и слабовидящие граждане имеют право на музейное обслуживание с использованием вспомогательных технических устройств и адаптивных технологий.	Федеральный закон от 24.11.1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".
---	---	---

13. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
Административно-управленческий персонал				
Директор	1	Приказ Минздравсоцразвития РФ от 30.03.2011 N 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии», Устав учреждения.	В соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии» .	Не реже 1 раза в 3 года
Заместитель директора	Количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного оказания муниципальной услуги	Приказ Минздравсоцразвития РФ от 30.03.2011 N 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»,	В соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии» .	Не реже 1 раза в 3 года

		Устав учреждения.		
Заведующий отделом (сектором) Главный хранитель музейных предметов, Методист, Хранитель музейных предметов Методист по музейно-образовательной деятельности и Методист по научно-просветительской деятельности и музея Специалист по учету музейных предметов Специалист по экспозиционной и выставочной деятельности и Эксперт по изучению и популяризации объектов культурного наследия Экскурсовод Музейный смотритель и др. необходимы для качественного оказания муниципальной услуги	Количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного оказания муниципальной услуги.	Приказ Минтруда России от 30.09.2013 N 504 «Об утверждении методических рекомендаций по разработке систем нормирования труда в государственных (муниципальных) учреждениях», Приказ Минкультуры России от 01.09.2011 N 906 «О нормативах штатной численности работников государственных и муниципальных учреждений культурно-досугового типа и библиотек», Приказ Минздравсоцразвития РФ от 30.03.2011 N 251н Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии», Раздел III. «Квалификационные характеристики должностей работников, занятых в музеях, зоопарках и других учреждениях музейного	В соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии» .	Не реже 1 раза в 5 лет 5 лет

		типа, фильмофондах» Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2014 №2479 «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений культуры (библиотек, фильмофондов, зоопарков, музеев, и других организаций музейного типа) с учетом отраслевой специфики».		
--	--	--	--	--

13.1. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении муниципальной услуги:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики;
- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление муниципальной услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в музее; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Официальный сайт Управления культуры, спорта, молодежной политики и международных связей администрации ЗАТО г. Североморск (www.dcir.ru), МБУК СМБК (SMIGF.ru)	1. Сведения об учреждении (адрес, наименование, справочные телефоны и график работы исполнителя услуг Учреждения). 2. Информация о деятельности учреждения, о достижениях учреждения. 3. Анонсируемая информация.	По мере необходимости

Размещение информации в средствах массовой информации	1.Актуальная информация об учреждении. 2.Анонсируемая информация	По мере необходимости.
Информационные стенды, размещенные в Учреждении	1. Дата создания организации, учредители, местонахождение учреждения; 2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (с изменениями и дополнениями) "О защите прав потребителей" 3. График работы, контактные телефоны и адреса электронной почты; 4. Копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия); 5. Перечень услуг (работ); 6. Правила поведения в учреждении. 7. Анонсируемая информация.	По мере необходимости
Размещение информации у входа в здание	1.Полное наименование учреждения. 2.Наименование учредителя. 3.Информация о режиме работы.	По мере необходимости

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В учреждении- книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей муниципальной услуги рассматриваются должностными лицами библиотеки не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.
Проведение опросов потребителей муниципальной услуги, да/нет	В учреждении- организуются опросы потребителей о качестве оказания муниципальной услуги (в течение года) с 01 января по 31 декабря ежегодно.

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне.

Не установлены.

Приложение
к Стандарту качества оказания
муниципальной услуги
«Публичный показ музейных
предметов и музейных коллекций»
(вне стационара)

ПОКАЗАТЕЛИ
оценки качества оказания муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций»
(вне стационара)

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
Показатели качества, характеризующие результат оказания муниципальной услуги			
Доля опубликованных на экспозициях и выставках музейных предметов за отчетный период от общего количества предметов музейного фонда учреждения	$N = Q$	$D = T : O \times 100$ Q (расчетный) – доля опубликованных, %; T – общее количество опубликованных на экспозициях и выставках музейных предметов за отчетный период; O – общее число предметов музейного фонда учреждения; N – нормативное значение показателя качества муниципальной работы, установленное в муниципальном задании учреждения, утверждаемом учредителем	Отчет об исполнении муниципального задания
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на оказания муниципальной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги			
Соответствие здания (помещения) требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие прилегающей территории требованиям, да/нет		соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие оборудования требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги			
Наличие разрешительных документов, да/нет	1	наличие документов (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
Соответствие санитарного	1	соответствует требованиям	Данные

состояния требованиям, да/нет		(да - 1, нет - 0)	учреждения
Соответствие требованиям криминальной и антитеррористической безопасности, да/нет	1	соответствует требованиям (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной безопасности, да/нет	1	соответствует требованиям (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей			
Соответствие доступности для пользователей требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
Соответствие обслуживанию особых категорий потребителей требованиям, да/нет	1	Оказание услуг, проведение мероприятий для особых категорий потребителей (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
Ресурсное обеспечение предоставления муниципальной услуги, да/нет	1	Оказание услуг, проведение мероприятий для особых категорий потребителей (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги требованиям, да/нет	1	Наличие мероприятий (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги			
Наличие актуальной информации на Официальном сайте Управления культуры, спорта, молодежной политики и международных связей администрации ЗАТО г. Североморск (www.dcir.ru), МБУК СМБК (SMIGF.ru) да/нет	1	Наличие информации (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения

Наличие актуальной информации в СМИ, да/нет	1	Наличие информации (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	Наличие информации (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
Наличие информации у входа в здание, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1	наличие книги отзывов и предложений (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	Отсутствие обоснованных жалоб (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг
Проведение опросов потребителей муниципальной услуги, да/нет	1	проведение опросов (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
