**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОГАЛЫМА**

**Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

**От «\_12\_»\_ октября 2012 г № 2422**

Об утверждении Стандарта качества

предоставления муниципальной услуги

«Музейное обслуживание населения»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом города Когалыма, постановлением Администрации города Когалыма от 15.11.2011 №2807 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых бюджетными и автономными учреждениями города Когалыма», в целях повышения качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры города Когалыма:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Управлению культуры и молодёжной политики Администрации города Когалыма (Е.В.Бережинской) направить в юридическое управление Администрации города Когалыма текст постановления и приложение к нему, его реквизиты, сведения об источнике официального опубликования в порядке и в сроки, предусмотренные распоряжением Администрации города Когалыма от 04.10.2011 №198-р «О мерах по формированию регистра муниципальных правовых актов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» для дальнейшего направления в Управление государственной регистрации нормативных правовых актов Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Когалымский вестник» и разместить в сети Интернет на официальном сайте Администрации города Когалыма ([www.admkogalym.ru](http://www.admkogalym.ru)).

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы города Когалыма О.В.Мартынову.

Глава города Когалыма С.Ф.Какоткин

Согласовано:

зам. Главы города С.В.Подивилов

зам .Главы города Т.И.Черных

начальник КФ М.Г.Рыбачок

начальник ЮУ И.А.Леонтьева

спец.-эксперт ОО ЮУ Г.Х.Аккужина

Подготовлено:

зам. начальника УКиМП А.Б.Жуков

Разослать: О.В.Мартыновой, Т.И.Черных, М.Г.Рыбачок, Е.В.Бережинской, И.А.Леонтьевой, Т.К.Кузнецову, ООО «Новый век», А.А.Логацкому, прокуратура.

Приложение

# к постановлению Администрации

# города Когалыма

от 12.10.2012 №2422

**Стандарт качества**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Музейное обслуживание населения»**

**1. Общие положения**

* 1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги (далее – Стандарт) устанавливает общие требования к муниципальной услуге «Музейное обслуживание населения» (далее – муниципальная услуга), включая основные требования к объёму и качеству муниципальной услуги.
	2. Субъектом, в отношении которого применяется настоящий Стандарт качества, является муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный центр» (далее - Музей).

Местонахождение и почтовый адрес Музея:

628482, г. Когалым, ул. Дружбы народов, д.40-А.

График работы Музея:

- рабочие дни:

 среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье: 10.00 – 18.00, без перерыва

- выходной – понедельник, вторник.

Справочные телефоны Музея и адрес электронной почты:

- телефоны: 8 (34667) 2-88-58; 2-51-23;

- электронный адрес: mvzkogalum@mail.ru

**2. Перечень нормативных правовых актов,**

**регулирующих предоставление муниципальной услуги**

Нормативно-правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации (статья 44);

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (статья 40).

- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (глава 3, статья 14, пункт 12);

- Федеральный закон от 27.17.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещаются государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

- Устав города Когалыма (статья 6, пункт 16);

- Устав муниципального бюджетного учреждения «Музейно-выставочный центр».

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

3.1. Основание для предоставления услуги является обращение заявителя в Музей в устной или письменной форме, а также посредством электронной почты.

3.2. Содержание и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги:

- ознакомление с информацией о наличие муниципальной услуги, выпиской из прейскуранта цен на платные услуги, порядок предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций, правилами поведения в музее;

- оплата и получение входного билета на экспозицию, на научно-просветительное мероприятие, оплата на экскурсионное обслуживание и получение экскурсионной путёвки, получение льготного билета на экспозицию при предъявлении необходимых подтверждающих документов;

- проход посетителя в экспозиционный зал для осмотра экспозиции или временной выставки музея, на лекцию, музейный урок;

- предоставление экскурсовода для обслуживания экскурсионной группы потребителей услуги;

- взаимодействие потребителя 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 потребителем услуги (в течение самостоятельного осмотра экспозиции, выставки, экскурсии, лекции, музейного урока, мероприятия);

- каждому потребителю услуги предоставляется возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций;

- каждому потребителю услуги предоставляется возможность оставить запись в книге отзывов и обращений;

- после окончания осмотра экспозиции, выставки получатель услуги покидает Музей.

3.3. Сроки предоставления услуги.

3.3.1. В зависимости от пожеланий заявителя и режима работы Музея услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определённый срок, установленный по желанию заявителя и по согласованию с должностным лицом Музея.

3.3.2. Продолжительность экскурсии составляет 45 минут в одном зале, группа экскурсантов – не более 25 человек.

3.3.3. 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 предмет не содержит точного указания на время начала экскурсии.

3.4. Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов:

- билет, приобретённый в кассе Музея, либо экскурсионная путёвка, подтверждающая факт оплаты посещения Музея, либо копия документа, подтверждающая оплату посещения по безналичному расчёту;

- в случае, когда посетитель Музея имеет право на посещение музея по льготному тарифу, он должен иметь при себе документ, устанавливающий его право на льготы.

3.5. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги могут служить следующие причины:

- отсутствие билета, дающего право на получение услуги или документа на предоставление льготы.

- в случае полной комплектации экскурсионной группы (в количестве 25 чел).

- если посетитель находится 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 участников мероприятия;

- если посетитель проносит с собой алкогольные напитки, оружие, огнеопасные, взрывчатые, пахучие вещества, колющие и режущие предметы, крупногабаритные свертки и сумки, стеклянную посуду и иные предметы, мешающие посетителям.

3.6. Оплата услуги производится согласно прейскуранту цен в кассе Музея.

3.7. Требования к предоставлению сопутствующих услуг и прочим аспектам деятельности Музея.

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

3.7.2. Для получения доступа к услуге заявитель должен приобрести билет, удостоверяющий его право на посещение Музея.

3.7.3. Музей, предоставляющий услугу, обязан обеспечить работу гардероба.

Гардероб должен работать в течение всего времени работы Музея. Перерывы работы гардероба должен составлять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часов в день.

3.7.4. Музей, оказывающий услугу, должен представить жителям и гостям города возможность заказа экскурсии по телефону или электронной почте.

3.7.5. Экскурсовод должен дать ответы на все дополнительные вопросы посетителей, возникающих в связи с предоставлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведённого на проведение экскурсии).

3.7.6. Учреждение, предоставляющее услугу, обязано обеспечить соблюдение общественного порядка в помещении, установив кнопки вызова вневедомственной охраны, либо заключив договор на охрану постом вневедомственной охраны.

**4.Требования к качеству предоставления муниципальной услуги.**

4.1. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

4.1.1. Информирование населения о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги:

1) По телефону.

В соответствии с режимом работы Музея;

2) На информационных стендах учреждения, 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 заявителя 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.

6) 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);

4.1.2. Информирование населения об экскурсиях, выставках, мастер-классах и иных мероприятиях, организуемых и проводимых в Музее, путём размещения пресс – релизов, рекламных модулей, пост - релизов о мероприятиях в сети Интернет, а также в средствах массовой информации (газета, телевидение).

4.1.3. Оказание услуги в соответствии со сроками, предусмотренными настоящим Стандартом.

4.1.4. Показатели объёма предоставляемой муниципальной услуги:

- количество индивидуальных посещений – не менее 1 500 человек в год;

- количество экскурсионных и лекционных посещений - не менее 4 000 человек в год;

- количество экскурсий – не менее 300 единиц;

- количество лекций (единиц) – не менее 27 единиц;

- количество внутримузейных выставок – не менее 7 единиц;

- количество выездных выставок – не менее 2 в год;

- количество музейных мероприятий – не менее 20 в год;

- пополнение музейных фондов – не менее, чем на 1% от всего фонда ежегодно;

- обеспечение учёта, хранения и изучения предметов фонда музея – 100% от общего фонда.

4.1.5. Отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги.

1. **Порядок обжалования несоблюдения стандарта качества**

**муниципальной услуги.**

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

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

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

5.4. В письменной жалобе в обязательном порядке указываются:

- фамилия, имя, отчество потребителя;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- суть жалобы;

- подпись потребителя и дата подачи жалобы.

5.5. Директор Музея:

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

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

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

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

5.8. Ответ на обращение не даётся в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия, инициалы заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст жалобы не поддаётся прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы.

5.9. Потребители могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, специалистов Музея, подав жалобу - начальнику Управления культуры и молодёжной политики Администрации города Когалыма (далее Управление), заместителю Главы города Когалыма, Главе города Когалыма.

5.10. Личный прием должностными лицами Администрации города проводится в приемные часы в порядке, установленном Постановлением Администрации города Когалыма от 29.06.2012 №177-р «Об утверждении положения о работе с обращениями граждан в Администрации города Когалыма».

5.11. Рассмотрение письменных обращений должностными лицами администрации города проводится в порядке, установленном Постановлением Администрации города Когалыма от 29.06.2012 №177-р «Об утверждении положения о работе с обращениями граждан в Администрации города Когалыма».

5.12. Начальник Управления культуры и молодёжной политики Администрации города Когалыма ведёт личный приём заявителей по вторникам с 17.00 часов до 19.00 часов.

5.13. Письменные жалобы рассматривает начальник Управления или специально уполномоченные сотрудники.

5.14. В письменной жалобе в обязательном порядке указываются:

- фамилия, имя, отчество потребителя;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- суть жалобы;

- подпись потребителя и дата подачи жалобы.

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

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

5.17. Письменная жалобf, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение 5 дней со дня ее регистрации в Администрацию города Когалыма в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, с одновременным письменным уведомлением заявителя, направившего жалобу, о переадресации жалобы, за исключением случая, если текст письменной жалобы не поддается прочтению.

5.18. По результатам рассмотрения жалобы начальник Управления:

- принимает меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав заявителя, даёт письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

- в случае необходимости, принимает меры дисциплинарного взыскания согласно законодательству Российской Федерации.

5.19. Потребитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц Администрации города Когалыма в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

1. **Особенности предоставления муниципальной услуги**

**отдельным категориям граждан**

6.1. Музей предоставляют муниципальную услугу бесплатно для следующих категорий населения:

- 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 3 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.

6.2. Категории граждан, имеющие льготы на предоставление муниципальной услуги, должны предоставить сотруднику Учреждения 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;

- студенты – студенческий билет;

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

**7. Ответственность за нарушение требований Стандарта.**

7.1. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги несут должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление данной услуги.

7.2. В случае необходимости, в отношении должностного лица, допустившего нарушения стандарта качества муниципальной услуги, принимаются меры административного взыскания согласно действующему законодательству Российской Федерации.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_