



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОГАЛЫМА
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры

От «04» августа 2016 г.

№ 2048

Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

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 30.12.2015 №3878 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Когалыма в качестве основных видов деятельности», постановлением Администрации города Когалыма от 04.05.2016 №1201 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)»:

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление и приложение к нему в газете «Когалымский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации города Когалыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.admkogalym.ru).

3. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы города Когалыма О.В.Мартынову.

Глава города Когалыма



Н.Н.Пальчиков



Приложение
к постановлению Администрации
Города Когалыма
от 04.08.2016 №2048

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

1. Перечень муниципальных учреждений, в отношении которых применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги (далее – Стандарт).

Перечень муниципальных учреждений содержится в приложении к настоящему Стандарту.

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 города Когалыма;
- Устав муниципального бюджетного учреждения «Музейно-выставочный центр» (далее – Музей).

3. Порядок получения доступа к муниципальной услуге.

3.1. Категории потребителей муниципальной услуги.

Потребителем муниципальной услуги является посетитель Музея (далее – Посетитель):

- физическое лицо;
- юридическое лицо.

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 терминале Музея;
- копию документа, подтверждающую оплату посещения Музея по безналичному расчету.

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.

При получении муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте Музея www.museumkoyalym.ru (далее – сайт Музея) предоставление документов не требуется.

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 терминале Музея;
- отсутствие копии документа, подтверждающего оплату посещения Музея по безналичному расчету;
- 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.

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.

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.

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:

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

4.1.3. Содержание оказываемой муниципальной услуги.

1) Ознакомление с информацией о наличии муниципальной услуги, выпиской из прейскуранта цен на платные муниципальные услуги, порядок предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций, правилами поведения в Музее.

2) 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.

3) Проход Посетителя в экспозиционный зал для осмотра экспозиции или временной выставки Музея, на лекцию, музейный урок.

4) Предоставление экскурсовода для обслуживания экскурсионной группы Посетителей.

5) Взаимодействие Посетителя со зрителем для совершения действий с билетом в установленном порядке. Фактом, являющимся основанием для начала взаимодействия является предоставление билета зрителю. Зритель обязан наблюдать за соблюдением тишины и порядка Посетителем (в течение самостоятельного осмотра экспозиции, выставки, экскурсии, лекции, музейного урока, мероприятия).

6) Каждому Посетителю предоставляется возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций.

7) Каждому Посетителю предоставляется возможность оставить запись в книге отзывов и обращений.

8) После окончания осмотра экспозиции, выставки Посетитель покидает Музей.

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 терминале 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 (столами, стульями).

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 личными идентификационными карточками или настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности сотрудника.

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 Управлением культуры, спорта и молодежной политики Администрации города Когалыма (далее – Управление) 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 Управления 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, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальных правовых актов города Когалыма;

- обнаружение должностными лицами Управления в представленных Музеем документах нарушений действующего законодательства Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальных правовых актов города Когалыма, 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 Управления 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 Библиотеки 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 Управления, заместителю главы города Когалыма, главе города Когалыма.

7.10. Личный приём должностными лицами Администрации города проводится в приёмные часы в порядке, установленном распоряжением Администрации города Когалыма от 29.06.2012 №177-р «Об утверждении положения о работе с обращениями граждан в Администрации города Когалыма».

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

7.12. Начальник Управления ведёт личный приём заявителей по вторникам с 17.00 часов до 19.00 часов.

7.13. Письменные жалобы рассматривает начальник Управления 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 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 Посетителя, направившего жалобу, о переадресации жалобы, за исключением случая, если текст письменной жалобы не поддается прочтению.

7.18. По результатам рассмотрения жалобы начальник Управления:

- 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 города Когалыма в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Стандарту

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес, электронная почта, сайт	Телефоны	График работы
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный центр»	628481, ХМАО-Югра, г. Когалым, ул. Дружбы народов, д. 40А mvzkogalym@mail.ru www.museumkogalym.ru	(34667) 2-88-58 2-51-23	среда – воскресенье с 10.00 до 19.00 без перерыва выходные дни: понедельник, вторник