



Управление культуры администрации Находкинского городского округа
Приморского края

П Р И К А З

от 05 июня 2024года

г. Находка

№ 41-а

**Об утверждении Стандарта качества муниципальной
услуги «Публичный показ музейных предметов,
музейных коллекций»**

В соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации Находкинского городского округа от 04.03.2019 № 378 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений Находкинского городского округа и финансового обеспечения выполнения муниципального задания» и в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».
2. Главному специалисту 1 разряда управления культуры администрации Находкинского городского округа (Шахматова) разместить настоящий приказ на официальном сайте Находкинского городского округа в разделе «Культура» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на директора муниципального казенного учреждения «Централизованная бухгалтерия муниципальных учреждений культуры» Находкинского городского округа Саидбаеву О.Г.

Начальник управления культуры
администрации Находкинского
городского округа



Т.В. Ольшевская

УТВЕРЖДЕН

Приказом управления культуры
администрации Находкинского
городского округа
от « 05 » июня 2024 года
№ 41-а

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

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт определяет порядок оказания муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» и устанавливает основные требования, определяющие качество этих услуг, оплачиваемых (финансируемых) из средств бюджета Находкинского городского округа.

1.2. Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее по тексту – муниципальная услуга) является муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр г. Находка» (далее по тексту – Учреждение).

1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги в области музейной деятельности в Находкинском городском округе:

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями от 01.01.2015);
- Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (с изменениями от 13.07.2015);
- Федеральный Закон от 26.05.1996 г. №54-ФЗ «О Музейном фонде

Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями от 23.02.2011г.);

- Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями от 04.10.2014);

- Закон Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями от 23.07.2013);

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (с изменениями от 08.05.2010, № 83-ФЗ, с изменениями от 02.05.2015);

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями от 31.12.2005)

- Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией конвенции о правах инвалидов»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 29.12.2006).

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (с изменениями от 01.02.2005);

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

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 23.07.2020 № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 16.11.2015 № 2803 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в

соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов»;

- Устав МБУК «Музейно-выставочный центр г. Находка»;

- Иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, администрации Находкинского городского округа

В соответствии с действующим законодательством Учреждению при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

2. Порядок получения доступа к услуге

2.1. Муниципальная услуга может быть оказана на территории Находкинского городского округа всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении взрослых.

2.2. Муниципальная услуга оказывается как на возмездной, так и на безвозмездной основе.

2.3. Для получения муниципальной услуги на платной основе потребителю необходимо приобрести билет (установленного образца) по наличному (или безналичному) расчету или представить документ, подтверждающий право на льготное посещение. В билете должна быть указана цена. В случае, если в билете не указана дата посещения, посещение Учреждения в другие даты по данному билету не допускается.

Учреждение, оказывающее услугу, может отказать жителю или гостю Находкинского городского округа в приобретении билета в следующих случаях:

- обращение за приобретением билета в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посетителей;
- нарушение правил пользования услугами Учреждения;
- обращение за приобретением билета в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

Отказ Учреждением, оказывающем услугу в приобретении билета по иным основаниям не допускается.

2.4. Получить муниципальную услугу можно в Учреждении и его подразделениях, расположенных по следующим адресам:

- 692911, Приморский край, г. Находка, ул. Владивостокская, д. 6;
- 692904, Приморский край, г. Находка, Находкинский проспект, д. 22;
- 692900, Приморский край, г. Находка, мкр. Ливадия, ул. Заречная, д. 2.

Контактная информация об Учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, представлена на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.5. Способы оказания муниципальной услуги:

Муниципальная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» включает в себя:

- публикация музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей;
- формирование и учет музейного фонда;
- хранение, изучение и обеспечение сохранности предметов музейного фонда;
- научно-исследовательская и поисково-краеведческая работа;
- информационно-справочная деятельность;
- организация работы лекториев, кружков, краеведческих объединений, а также иная культурно-просветительская и музейно-педагогическая деятельность;
- экспозиционно-выставочная деятельность;
- индивидуальное и экскурсионное обслуживание посетителей Учреждения;
- лекции, беседы, музейные занятия;
- консультации, в том числе с использованием научно-исследовательских работ сотрудников;
- организация массовых мероприятий, презентаций на территории Учреждения;
- проведение выездных мероприятий;
- фото- и видеосъемка экспонатов Учреждения;
- изготовление и реализация сувениров, буклетов, фотографий, открыток, каталогов, видеофильмов и т.д. по профилю Учреждения;
- организация туристического обслуживания;
- оказание информационных услуг (ксерокопирование, сканирование, распечатка материала).

2.6. Посетителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

- обращение за предоставлением услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения;
- запрос на получение услуги не соответствует профилю Учреждения;
- отсутствие документов, требуемых настоящим Стандартом;
- нарушение правил поведения в Учреждении;
- причинение ущерба Учреждению;
- нарушение сроков оплаты муниципальной услуги;
- наличие у пользователей ручной клади и предметов больших габаритов (сумки, пакеты и т.п.);
- запрос на получение услуги в состоянии, препятствующем получению качественной услуги другими посетителями (алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от одежды заявителя не должен исходить резкий неприятный запах; одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения, экспонатов музейного фонда, имущества и одежды других посетителей);
- отсутствие ресурсов для предоставления муниципальной услуги;
- предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено Учреждением в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

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

3. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемой Стандартом

3.1. Требования к Учреждению, оказывающему услугу:

Качественное оказание муниципальной услуги предполагает:

- соответствие прилегающей территории, зданий и помещений, связанных с пребыванием посетителей Учреждения, строительным, санитарно-гигиеническим, пожарным нормам и требованиям, установленным действующим законодательством, к зданиям и помещениям общественных учреждений;
- соблюдение прав посетителей Учреждения, установленных действующим законодательством Российской Федерации;

- обеспечение охраны общественного порядка и пожарной безопасности в Учреждении.

3.2. Требования к зданию, в котором оказывается услуга, и к прилегающей территории:

3.2.1. В зимнее время подходы к Учреждению должны быть очищены от снега и льда.

3.2.2. Помещение должно быть оборудовано эвакуационным выходом.

3.2.3. Один из входов в здание должен быть оборудован пандусом для передвижения инвалидов колясок с целью обеспечения доступа посетителей с ограниченными возможностями к месту предоставления услуги.

3.2.4. На входе в здание, где предоставляется муниципальная услуга, должна быть установлена вывеска с наименованием Учреждения.

3.3. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга:

3.3.1. Помещения общего пользования, используемые при оказании муниципальной услуги, оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения;
- системами отопления и вентиляции;
- противопожарными системами и оборудованием;
- местом для хранения верхней одежды посетителей (гардероб).

3.3.2. Учреждение должно быть оборудовано местом для ожидания посетителями начала экскурсии, в том числе не менее чем 5 сидячими местами для людей с ограниченными возможностями.

3.3.3. Учреждение, оказывающее услугу, обязано обеспечить помещения мусорными корзинами из расчета не менее одной корзины на одно помещение.

3.3.4. Учреждение, оказывающее услугу, должно по требованию посетителя предоставлять книгу отзывов и предложений.

3.3.5. В помещении Учреждения должна находиться медицинская аптечка.

3.3.6. Музейные экспозиции должны быть обеспечены четкими подписями и пояснительными текстами удобными для прочтения.

3.3.7. Помещения Учреждения должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой, отвечающим требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным актам и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг.

В основной перечень оснащения Учреждения включается следующее оборудование:

1) В экспозиционных залах:

- витрины (выставочные шкафы);
- передвижные стенды.

2) В служебных помещениях:

- сейф для хранения особо ценных экспонатов;
- компьютерная и копировально-множительная техника;
- иное оборудование.

Специальное оборудование и аппаратуру следует использовать строго по назначению и систематически проверять.

3.3.8. Помещение, в котором оказывается услуга, должно быть оборудовано туалетной комнатой, доступной для посетителей Учреждения.

3.3.9. В музейных и выставочных помещениях должен поддерживаться температурный режим, установленный для данных учреждений.

3.3.10. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей. Запрещается устанавливать зеркала на путях эвакуации.

3.3.11. В здании и помещениях, в которых оказывается услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушении должны быть всегда свободными.

3.3.12. При проведении мероприятий в Учреждении двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры.

3.4. Требования к режиму работы:

3.4.1. Предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные и праздничные дни, за исключением 1, 2 января.

3.5. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация:

3.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.5.2. Музейную деятельность осуществляют следующие виды персонала:

- специалисты (научный сотрудник музея, специалист по экспозиционной и выставочной деятельности, экскурсовод, специалист отдела информации и

маркетинга, специалист по изучению и популяризации историко-культурного наследия, специалист по учету музейных предметов);

- административно-управленческий персонал.

3.5.3. Уровень профессиональной компетенции персонала Учреждения, осуществляющего музейную деятельность, должен быть необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации персонала Учреждения, осуществляющего музейную деятельность.

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

3.5.5. Персонал Учреждения обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей Учреждения, либо должен направить к тем сотрудникам Учреждения, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе (нужде).

3.6. Требования к технологии оказания муниципальной услуги

3.6.1. Согласно содержанию муниципальной услуги, услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» включает в себя:

- экскурсионно-выставочная и лекционная деятельность.

3.7. Экспонирование и выставочная работа

3.7.1. Учреждение обеспечивает доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в музейных фондах. Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

3.7.2. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставляющихся или новых предметов. Проведение разноплановых выставок должно обеспечивать привлечение посетителей разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах Учреждения предметов.

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

3.7.4. Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений для хранения и демонстрации предметов.

3.8. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги

3.8.1. Учреждение, оказывающее услугу, не вправе ограничивать доступ посетителей любого возраста, пола и вероисповедания к музейным предметам и музейным коллекциям из соображения цензуры.

3.8.2. Персонал Учреждения обязан содействовать посетителям с ограниченными возможностями в возможности их ознакомления с музейными предметами и коллекциями, оказывать помощь в преодолении барьеров, мешающих использованию здания Учреждения наравне с другими лицами, знать и соблюдать правила этикета при обращении с посетителями с ограниченными возможностями здоровья.

3.8.3. Персонал Учреждения обязан знать и выполнять правила профессиональной этики, быть корректным и вежливым, ни при каких обстоятельствах не должен повышать голос на посетителей Учреждения, применять меры принуждения и насилия к посетителям.

3.8.4. Каждому посетителю Учреждения должен быть выдан билет, удостоверяющий его право на посещение.

3.8.5. Учреждение, оказывающее услугу, должно предоставить жителям и гостям города возможность заказа экскурсии по телефону.

3.8.6. Время ожидания начала экскурсии не должно превышать 15 минут с момента приобретения билета или прихода в Учреждение организованной экскурсии.

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

3.8.8. Посетители должны иметь возможность самостоятельно ознакомиться с музейными предметами, представленными на выставках и экспозициях.

3.8.9. Сотрудники учреждения должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанных с возникновением чрезвычайных ситуаций, нарушением общественного порядка.

3.9. Требования к предоставлению информации

3.9.1. Учреждение, оказывающее услугу, в обязательном порядке должно информировать население Находкинского городского округа обо всех обновлениях экспозиции и проведении новых выставок через публикации на сайте и в социальных сетях, в средствах массовой информации, размещение объявлений на информационном стенде Учреждения.

3.9.2. Учреждение, оказывающее услугу обязано предоставлять информацию о существующих и ожидаемых музейных экспозициях по телефонному обращению посетителей. Телефонные консультации должны быть доступны в течении времени работы учреждения.

3.10. Требования к прочим аспектам деятельности

3.10.1. Экскурсионная группа должна составлять не более 30 человек.

3.10.2. Одновременно в учреждении может находиться не более 50 человек.

3.10.3. Учреждение, оказывающее услугу, должно предоставить право посетителям производить фото- и видеосъемку в помещении (за отдельную плату) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающее услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

4. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

4.1. Общие положения

4.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, посетившее Учреждение, оказывающее услугу.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

4.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может изложить жалобу следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения;
- жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения;

- жалоба на нарушение требований Стандарта в управление культуры администрации Находкинского городского округа;

- обращение в суд.

4.2. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения

4.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

4.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

4.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, оказывающего услугу.

4.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения, оказывающего услугу.

4.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) Учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено в письменной форме или устной форме. Учреждение, оказывающее услугу, не вправе требовать подачи жалобы в письменной форме.

4.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) Учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено не позднее трех дней установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

4.3.4. Руководитель (или заместитель) Учреждения, оказывающего услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по устранению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

4.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения, оказывающего услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя

безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в пункте 5.3.3. настоящего Стандарта, а так же по иным причинам.

4.3.6. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя учреждение, оказывающее услугу, должно в течение 1 месяца предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

4.3.7. В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения, оказывающего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица Учреждения за имевший место факт нарушений требований Стандарта.

4.3.8. Если требования заявителя не были удовлетворены по требованию заявителя руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязан предоставить ему расписку в получении жалобы.

4.3.9. При выявлении нарушений требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Управление культуры администрации Находкинского городского округа.

4.3.10. Подача и рассмотрение жалобы в Управление культуры администрации Находкинского городского округа осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

5. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги.

5.1 Ответственность за нарушение требований Стандарта сотрудников Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждения, оказывающего услугу, устанавливаются руководителем Учреждения в соответствии с внутренними документами Учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

5.2. Ответственность за нарушение требований Стандарта руководителя Учреждения, оказывающего услугу

Руководитель Учреждения, оказывающее услугу, может быть привлечен к ответственности за нарушение требований Стандарта по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных

действий управления культуры администрации Находкинского городского округа и судебного решения.

5.3. За нарушение требований Стандарта применяется дисциплинарное взыскание (замечание, выговор, увольнение по соответствующим основаниям).

6. Регулярная проверка соответствия оказания услуги Учреждением требованиям Стандарта

6.1. Регулярная проверка соответствия деятельности Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, требованиям настоящего Стандарта проводится управлением культуры администрации Находкинского городского округа не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще трех раз в год.

6.2. По результатам проверки руководителю Учреждения выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений Стандарта качества оказываемых муниципальных услуг.
