**Постановление Администрации города №1369 от 25.02.2016 «Об утверждении стандарта качества**

**муниципальных услуг (работ),**

**оказываемых в сфере музейной**

**деятельности**

В соответствии с постановлением Администрации города от 31.05.2012 № 4054 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)» (с последующими измене-ниями), распоряжениями Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города» (с последующими изме-нениями), от 19.11.2013 № 4032 «О передаче некоторых полномочий высшим должностным лицам Администрации города» (с последующими изменениями), в целях обеспечения качества предоставления муниципальных услуг (работ):

1. Утвердить стандарт качества муниципальных услуг (работ), оказываемых в сфере музейной деятельности, согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2016.

3. Управлению информационной политики опубликовать настоящее поста-новление в средствах массовой информации и разместить на официальном портале Администрации города.

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Пелевина А.Р.

И.о. главы Администрации города О.М. Лапин

Приложение

к постановлению

Администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Стандарт

качества муниципальных услуг (работ), оказываемых в сфере музейной деятельности (далее – стандарт)

1. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется настоящий стандарт, (далее – учреждения) представлены в приложении 1 к настоящему стандарту.

Перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых в сфере музейной деятельности, представлен в приложении 2 к настоящему стандарту.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуг (выполнение работ):

- Конституция Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законода-тельства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Россий-ской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предостав-ления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.02.2014 № 151 «О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государст-венных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных перечней государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями)»;

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

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15.11.2005 № 109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

# - Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 29.06.2006 № 64-оз «О регулировании отдельных отношений в области сохранения, использования, популяризации и государственной охраны объектов культур-ного наследия»;

- Устав муниципального образования городской округ город Сургут;

# - постановление Администрации города от 21.11.2013 № 8480 «Об утвер-ждении порядка осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений»;

- постановление Администрации города от 31.05.2012 № 4054 «Об утвер-ждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)».

3. Порядок получения доступа к муниципальным услугам

3.1. Муниципальные услуги оказываются на территории города Сургута. Потребителем муниципальных услуг, оказываемых в сфере музейной деятель-ности, может стать любое физическое лицо вне зависимости от пола, возраста, национальности, политических, религиозных и иных убеждений, социального происхождения, языка, места жительства, имущественного положения, образования, профессии или других обстоятельств (далее – потребитель услуг).

В случае появления потребителя услуг в учреждении, оказывающем услуги, в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общест-венную нравственность, учреждение, оказывающее услуги, сообщает об этом в органы внутренних дел (полицию) в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

3.2. Для получения услуг потребителю необходимо лично обратиться в учреждение, оказывающее услуги, и приобрести билет (абонемент) на посещение выставки (экспозиции). В случае если в билете (абонементе) указана дата посещения, предоставление услуг в другие даты по данному билету (абонементу) не допускается.

Учреждение, оказывающее услуги, отказывает в продаже билета в следу-ющих случаях:

- отсутствие в наличии билетов на посещение выставки (экспозиции) на требуемую дату и время;

- обращение за приобретением билета в дни и часы, в которые учреждение, оказывающее услуги, закрыто для посещения (время работы муниципальных учреждений, в отношении которых применяется стандарт, представлено в приложении 1 к настоящему стандарту).

Отказ в приобретении билета по иным основаниям не допускается.

Основанием для отказа в предоставлении услуг является:

- отсутствие билета (абонемента), дающего право на получение услуг в день обращения;

- обращение за получением услуг в дни и часы, в которые учреждение, оказывающее услуги, закрыто для посещения.

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

4. Требования к порядку оказания услуг (выполнения работ) и качеству муниципальных услуг (работ)

4.1. Требования к содержанию и порядку оказания услуг (выполнения работ):

4.1.1. Общие требования к процессу оказания услуг (выполнения работ):

- предоставление услуг (выполнения работ) 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 01, 02, 07 января, 23 февраля и 08 марта;

- время предоставления услуг (выполнения работ) не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения города.

4.1.2. Формы оказания услуг (выполнения работ) и (или) направления деятельности в рамках оказания услуг (выполнения работ):

Услуги оказываются в следующей форме: создание экспозиций (выставок), организация выездных выставок (в стационаре, вне стационара).

Работы оказываются в следующих формах:

- публичный показ музейных предметов и музейных коллекций (в стацио-наре, вне стационара);

- формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций;

- осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций;

- предоставление доступа к объектам культурного наследия, находящимся в собственности городского округа;

- организация культурно-просветительской деятельности (проведение лекций, музейных занятий, консультаций, предоставление справочной информации).

4.1.3. Содержание оказываемых муниципальных услуг и (или) последова-тельность действий, осуществляемых в процессе оказания услуг: создание экспозиций (выставок), организация выездных выставок (в стационаре, вне стационара) включает в себя: определение темы и сроков работы выставки, создание рабочей группы, определение выставочных площадей, места органи-зации выставки, работу в фондах музея по выявлению и отбору экспонатов для выставки, изучение научно-исследовательской литературы по тематике выставки, подготовку экспонатов к выставке, подготовку тематико-экспози-ционного плана выставки, разработку художественного (дизайнерского) решения выставки, подготовку научно-справочного аппарата выставки (пояснительные тексты, этикетки, указатели), монтаж выставки (размещение экспонатов на выставочном оборудовании, закрепление декоративных элементов, пояснительных текстов, установка освещения).

4.1.4. Содержание выполняемой работы и (или) последовательность действий, осуществляемых в процессе выполнения работ:

- публичный показ музейных предметов и музейных коллекций (в стацио-наре, вне стационара) включает в себя: работа выставки для посещения;

- формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций включает в себя: комплектование музейных коллекций и пополнение фондов, в том числе путем приобретения предметов в установленном порядке, в ходе проведения экспедиций и получения предметов в дар, добровольных вкладов и пожертвований от юридических и физических лиц, организацию учета и хранения всех музейных предметов, находящихся в музейных коллекциях учреждения, формирование электронной базы данных, содержащей сведения о музейных предметах и музейных коллекциях, изучение и систематизацию музейных коллекций;

- осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций включает в себя: систематический контроль за состоянием экспонатов музейного фонда учреждения, их сохранностью и участие в организации и приемке реставрационных работ;

- предоставление доступа к объектам культурного наследия, находящимся в собственности городского округа осуществляется путем размещения материалов об объектах культурного наследия в средствах массовой информации, в сети Интернет, в том числе выпуск информационно-справочных изданий, популяри-зация объектов культурного наследия в составе музейных программ, подготовку тематических выставок и презентаций, посвященных объектам культурного наследия;

- организация культурно-просветительской деятельности (проведение лекций, музейных занятий, консультаций, предоставление справочной инфор-мации) включает в себя: определение темы мероприятия, цели и участников, разработку сценария; организацию рекламы мероприятия; подготовку помещения, аппаратуры (микрофоны, музыкальный центр, компьютер, проектор и иные технические средства), проведение мероприятия.

4.1.5. Характер оказания муниципальных услуг для потребителей (платно, бесплатно), порядок оплаты:

- услуги оказываются для потребителей платно, за исключением отдельных предусмотренных законодательством случаев, когда услуги предоставляются бесплатно;

- цены (тарифы) на услуги устанавливаются учреждениями, оказыва-ющими услуги, самостоятельно;

- оплата услуг осуществляется потребителем до момента начала их оказания.

4.2. Требования к качеству условий оказания услуг (выполнения работ):

4.2.1. К муниципальным учреждениям, оказывающим услугу (выполня-ющим работу), регламентации их деятельности:

- учреждение, оказывающее услуги (выполняющее работы), должно иметь на постоянном и (или) временном хранении музейные предметы и музейные коллекции для их изучения и представления потребителям услуг;

- учреждение, оказывающее услуги (выполняющее работы), должно осуществлять хранение, учет, изучение и публичное представление музейных предметов и музейных коллекций в соответствии с требованиями Федерального закона от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

- учреждение, оказывающее услуги (выполняющее работы) обязано обес-печить сохранность музейных предметов и музейных коллекций в соответствии с установленными государством нормами размещения, освещения, температурно- влажностного режима, пожарной безопасности в соответствии с приказом Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государ-ственных музеях СССР»;

- все программное обеспечение, используемое учреждением, оказывающим услуги (выполняющим работы), должно сопровождаться лицензиями на его использование.

4.2.2. К зданиям, в которых предоставляется услуга, к прилегающим территориям:

- к зданию, в котором предоставляется услуга (далее – здание), должен быть обеспечен удобный и свободный подход для потребителей;

- в зимнее время подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда;

- здание должно быть оборудовано средствами противопожарной и охранной безопасности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2.3. К помещениям, в которых представляются муниципальные услуги, включая места для заполнения заявлений, к информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предо-ставления услуг:

- помещения, в которых оказываются муниципальные услуги, (далее – помещение) должны быть оборудованы посадочными местами из расчета не менее четырех посадочных мест на одно помещение;

- в помещениях должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия;

- учреждение, оказывающее услуги, должно обеспечить отсутствие в поме-щениях тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых;

- к началу приема потребителей услуг полы в помещениях, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посто-ронних предметов и загрязнителей;

- учреждение, оказывающее услуги, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки);

- в помещениях подступы к средствам извещения о пожарах и пожаро-тушения должны быть всегда свободными;

- при проведении мероприятий в помещениях двери основных и эвакуа-ционных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры;

- помещения должны быть оборудованы информационными указателями для свободного передвижения потребителей услуг;

- учреждение, оказывающее услуги, должно обеспечить наличие не менее одного сотрудника охраны, следящего за соблюдением общественного порядка в здании, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны или кнопки тревожной сигнализации;

- сотрудники охраны должны незамедлительно реагировать на обращения потребителей услуг, связанных с нарушением общественного порядка, в пределах своих должностных обязанностей;

- учреждение, оказывающее услуги, обязано обеспечить наличие гардероба, который должен работать в течение всего времени приема потребителей услуг;

- кассы учреждений, оказывающих услуги, должны работать в течение времени приема потребителей услуги. Перерывы работы касс должны состав-лять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часов в день;

- учреждение, оказывающее услуги, должно информировать жителей и гостей города Сургута о предстоящих мероприятиях через публикации в средствах массовой информации с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за пять календарных дней до проведения мероприятия;

- учреждение, оказывающее услуги, должно предоставлять информацию о месте проведения мероприятия, условиях проведения мероприятия по телефонному обращению жителей и гостей города. Телефонные консуль-тации должны быть доступны в течение времени работы учреждения, оказывающего услуги;

- музейные предметы, представленные потребителю услуг, должны быть обеспечены четкими подписями и пояснительными текстами на русском языке;

- учреждение, оказывающее услуги, должно обеспечить беспрепятственный доступ потребителей услуг к книге отзывов и предложений, которую они могут получить, обратившись к персоналу учреждения;

- персонал учреждения, оказывающего услуги, обязан по существу отвечать на все вопросы потребителей услуг либо должен указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь ему в решении вопроса.

4.2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса оказания муниципальных услуг (выполнения работ):

- сотрудники учреждения, оказывающего услуги (выполняющего работы), должны соблюдать правовые, нравственные и этические нормы, следовать требованиям профессиональной этики, выполнять обязанности и нести ответ-ственность в соответствии с действующим законодательством;

- потребители должны уважительно относиться к другим потребителям, сотрудникам учреждения, оказывающего муниципальную услугу (выполняющего работу), бережно относиться к имуществу учреждения.

4.2.5. Общие требования к организации процесса оказания услуг, технологии выполнения работ.

Услуги (работы) оказываются в соответствии с уставом учреждения, локальными актами учреждения.

Учреждение осуществляет деятельность, связанную с оказанием услуг (выполнением работ), относящихся к его основным видам деятельности, согласно муниципальному заданию, установленному учредителем.

4.2.6. Требования к квалификации персонала муниципальных учреждений, оказывающего услуги (выполняющего работы):

- сотрудники учреждения должны обладать профессиональными знаниями, умениями и навыками, должны проходить аттестацию с целью подтверждения профессионального уровня в соответствии с законодательством и нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также требованиями, установлен-ными руководителем учреждения;

- у специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права;

- к оказанию услуг (выполнению работ) не допускаются лица в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

5. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муници-пальных услуг (работ)

5.1. Контроль за деятельностью муниципальных учреждений, в том числе за соблюдением требований настоящего стандарта качества, осуществляется в соответствии с порядком осуществления контроля за деятельностью учреж-дений, утвержденным постановлением Администрации от 21.11.2013 № 8480 «Об утверждении порядка осуществления контроля за деятельностью муници-пальных учреждений».

5.2. В ходе проверки выполнения требований должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения каждому из требо-ваний, указанных в разделах 3, 4 настоящего стандарта.

5.3. Должностные лица учреждений несут ответственность за достовер-ность представляемой информации, соблюдение требований настоящего стандарта качества.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта

6.1. Меры ответственности за нарушение требований стандарта устанав-ливается с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальных правовых актов.

6.2. Руководители подведомственных департаменту культуры, молодёжной политики и спорта (далее – департамент) муниципальных учреждений, оказывающих услуги (выполняющих работы), привлекаются к ответственности за нарушение требований стандарта в результате проверочных действий департамента или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта.

6.3. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотруд-никам учреждений, оказывающих услуги (выполняющих работы), применяются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законода-тельством и локальными актами учреждения.

7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта

7.1. Жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соот-ветствии с федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

7.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта может любое лицо, являющееся потребителем услуг (работ).

7.1.2. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований стандарта, (далее – заявитель) может обжаловать нарушение стандарта следующими способами:

- в виде жалобы на нарушение требований стандарта руководителю учреж-дения, оказывающего услуги (выполняющего работы);

- в виде жалобы на нарушение требований стандарта в департамент. Контактная информация о департаменте указана на официальном портале Администрации города: www.admsurgut.ru.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю учреждения не является обязательной для использования иных способов обжалования.

7.1.3. Жалоба заявителя на нарушение требований стандарта регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

Письменная жалоба подается в произвольной форме или по форме согласно приложению 4 к настоящему стандарту.

7.1.4. Учреждения, оказывающие услуги (выполняющие работы), обеспе-чивают защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.1.5. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы по следующим основаниям:

- текст жалобы не поддается прочтению;

- в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

7.1.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7.2. Жалоба на нарушение требований стандарта качества руководителю учреждения, оказывающего услуги (выполняющего работы):

7.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее трех рабочих дней после установления заяви-телем факта нарушения требований стандарта.

7.2.2. Руководитель учреждения при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 7.1.5 пункта 7.1 раздела 7 настоящего стандарта, в течение 10 рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

- провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

- в случае установления факта нарушения стандарта устранить выявленные нарушения;

- применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта и локальными актами учреждения;

- направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения стандарта либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 7.1.6 пункта 7.1 раздела 7 настоящего стандарта.

7.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в департамент:

7.3.1. Жалоба, поступившая в департамент, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжало-вания отказа департамента в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

7.3.2. При обращении в департамент заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта:

- ответ учреждения, оказывающего услуги (выполняющего работы), о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

- отказ учреждения, оказывающего услуги (выполняющего работы), в удовлетворении требований заявителя;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта, с указанием фамилий, имен, отчеств свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установ-лении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

7.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта в департамент и при отсутствии оснований для отказа в рассмот-рении жалобы, указанных в подпункте 7.1.5 пункта 7.1 раздела 7 настоящего стандарта, департамент осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом департамент вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

7.3.4. По результатам проверочных действий департамент:

- готовит акт по итогам проверки учреждения, оказывающего услуги (выполняющего работы);

- принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руково-дителя учреждения, оказывающего услуги (выполняющего работы);

- направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (неустановлении) факта нарушения стандарта, примененных мерах либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 7.1.6 пункта 7.1 раздела 7 настоящего стандарта.

7.4. Заявитель вправе отозвать жалобу и (или) обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку на любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, оказывающего услуги (выполняющего работы), работника учреждения, оказывающего услуги (выполняющего работы).

Приложение 1

к стандарту качества

муниципальных услуг (работ),

оказываемых в сфере музейной

деятельности

Перечень

организаций, в отношении которых применяется стандарт качества

муниципальных услуг (работ), оказываемых в сфере музейной деятельности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации | Местонахождение учреждения | График работы | Адрес сайта, номер телефона,адрес электронной почты |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский краеведческий музей» (МБУК «СКМ») | город Сургут, улица 30 лет Победы, 21/2;улица Просвещения, 7;улица Просвещения, 7/1; улица Терешковой, 49 | среда, пятница, суббота, воскресенье: 10.00 – 17.00;четверг: 12.00 – 19.00. Выходные дни: понедельник, вторник | www.skmuseum.ru,телефон: (3462) 51-68-02,e-mail: skm@admsurgut.ru |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский художественный музей» (МБУК «СХМ») | город Сургут, улица 30 лет Победы, 21/2 | среда, пятница, суббота, воскресенье: 10.00 – 17.00;четверг: 12.00 – 19.00. Выходные дни: понедельник, вторник | www.shm-surgut.ru,телефон: (3462) 51-68-08,e-mail: karikaturum@admsurgut.ru |

Приложение 2

к стандарту качества

муниципальных услуг (работ),

оказываемых в сфере музейной деятельности

Перечень

муниципальных услуг (работ), оказываемых в сфере музейной деятельности

1. Перечень услуг:

1.1. Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях).

1.2. Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара).

2. Перечень работ:

2.1. Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций.

2.2. Осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций.

2.3. Обеспечение сохранения и использования объектов культурного наследия.

2.4. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стацио-нарных условиях).

2.5. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара).

Приложение 3

к стандарту качества

муниципальных услуг (работ),

оказываемых в сфере музейной деятельности

Перечень

сайтов, осуществляющих публикацию музейных предметов в сети Интернет

1. www.skmuseum.ru.

2. www.shm-surgut.ru.

3. www.hmao-museums.ru.

4. www.museum.ru.

5. http://www.gulagmuseum.org.

Приложение 4

к стандарту качества

муниципальных услуг (работ),

оказываемых в сфере музейной деятельности

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

(Ф.И.О. руководителя учреждения, оказывающего муниципальную услугу (работу)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. (при наличии) заявителя)

Жалоба

на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (работ)

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальных услуг (работ) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

допущенное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование учреждения, допустившего нарушение стандарта,

 департамента, должностного лица)

в части следующих требований:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы урегулирования конфликтной ситуации:

обращение к сотруднику учреждения, оказывающего услуги (работы) \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

обращение к руководителю учреждения, оказывающего услуги (работы) \_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо учреждения, оказывающего услуги (работы) о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет)

2. Официальное письмо учреждения, оказывающего услуги (работы) об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего услуги (работы) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет)

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов, указанных в пунктах 1 – 3, прилагаю к жалобе \_\_\_\_ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт серия \_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата