

**Администрация
Шенкурского муниципального района
Архангельской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «18» мая 2022 г. № 203 - па

г. Шенкурск

Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в сфере культуры

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры, администрация Шенкурского муниципального района Архангельской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационарных условиях) согласно Приложению 1.

2. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» согласно Приложению 2.

3. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Показ кинофильмов» согласно Приложению 3.

4. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Показ (организация показа) концертных программ» согласно Приложению 4.

5. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» согласно Приложению 5.

6. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)» согласно Приложению 6.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Толстикову Г.Н., начальника отдела культуры, туризма, спорта и молодёжной политики администрации Шенкурского муниципального района Архангельской области.

8. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава Шенкурского муниципального района

О.И. Красникова

*Отправлен по за.п.
19 мая 2022 г. ПК
В коллегиях и Фок-та музей
напис*

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ
КОЛЛЕКЦИЙ» (В СТАЦИОНАРНЫХ УСЛОВИЯХ) (ДАЛЕЕ -
СТАНДАРТ)**

**Раздел I. МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ, В ОТНОШЕНИИ
КОТОРЫХ ПРИМЕНЯЕТСЯ СТАНДАРТ**

Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей» (далее - учреждение).

Контактная информация о местонахождении, графике работы, справочных телефонах учреждений, оказывающих муниципальную услугу «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее - услуга, муниципальная услуга), указана в таблице ниже к настоящему стандарту, а также размещена на официальном сайте учреждения (<http://шенкурск-музей.рф/contacts>) и обновляется по мере изменения данных учреждения.

Наименование	Адрес	Адрес сайта, номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей»	165160 Архангельская область, город Шенкурск, ул. Ленина, д. 13	http://шенкурск-музей.рф/contact тел.: +7 (818-51) 4-11-79 e-mail: shenk-museum@ya.ru	с понедельника по четверг с 10:00 до 18:00, в воскресенье – с 11:00 до 17:00, без перерыва на обед. Выходные дни: пятница, суббота.

**Раздел II. НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ,
РЕГУЛИРУЮЩИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ**

- Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги:
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
 - Федеральный закон от 26.05.1996 N 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 25.06.2002 N 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
 - Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94, введенные в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736;
 - приказ Министерства культуры Российской Федерации от 15.01.2019 N 17 «Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации»;
 - Устав учреждения;
 - приказ МБУК «Шенкурский районный краеведческий музей» от 30.11.2020 г № 076 «О» «Положение о предоставлении платных услуг населению Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Шенкурский районный краеведческий музей»;
 - приказ МБУК «Шенкурский районный краеведческий музей» от 09.12.2021 г № 050 «О» «Об утверждении перечня платных услуг МБУК «Шенкурский районный краеведческий музей».

Раздел III. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ДОСТУПА К МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГЕ

1. Категории потребителей услуги: физические лица (далее - потребители услуги).
2. Для получения услуги в стационарных условиях потребитель услуги лично обращается в учреждение и приобретает билет на посещение музейных экспозиций в кассе учреждения.
3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без предъявления потребителем услуги документов.
Для потребителей услуги, относящихся к льготной категории населения, предоставление муниципальной услуги осуществляется при предъявлении ими документа удостоверяющего личность и документа, подтверждающего право на льготу.
4. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.
5. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- отсутствие билета у потребителя услуги на посещение музейных экспозиций;
- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;
- создание угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка.

6. Максимальный срок принятия решения об оказании услуги либо мотивированном отказе не превышает 5 минут.

Раздел IV. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ И КАЧЕСТВУ УСЛУГИ

1. Требования к содержанию и порядку оказания услуги:

1.1. Общие требования к процессу оказания услуги:

- режим работы учреждения обеспечивается в течение пяти дней в неделю и не менее семи часов в день. Режим работы учреждения указан выше;
- режим работы официального сайта учреждения осуществляется в круглосуточном режиме.

1.2. Услуга оказывается в следующих формах:

- в стационарных условиях.

1.3. Содержание оказываемой услуги:

- организация и осуществление обслуживания потребителей услуги на стационарных экспозициях и временных выставках;
- самостоятельное ознакомление потребителей услуги с постоянными экспозициями и временными выставками;
- проведение научно-образовательных и культурно-массовых мероприятий для потребителей услуги в условиях стационарных экспозиций и временных выставок;
- информационно-справочное и консультационное обслуживание потребителей услуги.

1.4. Характер оказания услуги для потребителей услуги, порядок оплаты:

- услуга в стационарных условиях оказывается платно. Отдельным категориям граждан учреждение предоставляет услугу на льготной основе согласно порядку предоставления льгот, утвержденному приказом учреждения;

- цены (тарифы) на услуги учреждением устанавливаются самостоятельно путем утверждения прейскуранта, который размещается на официальном сайте и информационном стенде учреждения;

- оплата услуги производится согласно прейскуранту в кассе учреждения до начала ее оказания.

2. Требования к качеству условий оказания услуги

2.1. К учреждениям, регламентации их деятельности:

- учреждение осуществляет хранение, учет, изучение и публичное представление музейных предметов и музейных коллекций в соответствии с требованиями Федерального закона от 26.05.1996 N 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

- учреждение обеспечивает 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 Российской Федерации от 23.07.2020 N 827 «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;

- учреждение обеспечивает наличие лицензий на используемое им программное обеспечение.

2.2. К зданиям, в которых предоставляется услуга (далее - здание), прилегающим территориям:

- к зданию обеспечивается удобный и свободный подход для потребителей услуги;

- в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;

- учреждение обеспечивает свободный доступ в здание для граждан с ограниченными физическими возможностями здоровья;

- здание оборудуется средствами противопожарной и охранной безопасности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.3. К помещениям, в которых предоставляется услуга (далее - помещение):

- помещения оборудуются информационными указателями для свободного передвижения потребителей услуги;

- в помещениях учреждения температура воздуха должна быть не менее +16 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия;

- к началу приема потребителей услуги полы в помещениях, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнений;

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

- в помещениях обеспечивается свободный доступ к средствам извещения о пожарах и пожаротушения;

- при проведении мероприятий в помещениях двери основных и эвакуационных выходов не закрываются на замки и трудно открывающиеся запоры;

- учреждение обеспечивает наличие гардероба или вешалок для верхней одежды, доступных для пользования в течение всего времени приема потребителей услуги;

- учреждение обеспечивает свободное передвижение в помещении граждан с ограниченными физическими возможностями здоровья.

2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса оказания услуги:

- работники учреждения обязаны соблюдать правовые, нравственные и этические нормы, следовать требованиям профессиональной этики, выполнять обязанности и нести ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

- работники учреждения обязаны по существу отвечать на вопросы потребителей услуги по поводу оказания услуги в пределах их компетенции, либо направлять к компетентному работнику;

- потребители услуги должны уважительно относиться к другим потребителям услуги и работникам учреждения.

В случае введения ограничительных мероприятий в условиях чрезвычайной ситуации, режима повышенной готовности и (или) при возникновении угрозы распространения заболеваний, представляющих опасность для окружающих, при оказании услуги работники и потребители услуги должны использовать средства индивидуальной защиты органов дыхания: гигиенические, в том числе медицинские маски (одноразовые, многоразовые), респираторы или иные их замещающие текстильные изделия, обеспечивающие индивидуальную защиту органов дыхания человека, а также одноразовые перчатки.

2.5. Общие требования к организации процесса оказания услуги:

- услуга оказывается в соответствии с уставом учреждения, локальными актами учреждения;

- учреждение осуществляет деятельность, связанную с оказанием услуги, относящуюся к его основным видам деятельности, согласно муниципальному заданию, установленному учредителем.

3. Требования к квалификации персонала учреждений: специалисты, оказывающие муниципальную услугу должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Раздел V. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА

Контроль за деятельностью учреждений, в том числе за соблюдением учреждениями требований настоящего стандарта осуществляется в соответствии с порядком осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений.

Раздел VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА

Муниципальное учреждение несет ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Результаты проверочных мероприятий, организованных и проведенных в соответствии с разделом V настоящего стандарта, учитываются в оценке качества труда руководителя муниципального учреждения.

Раздел VII. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ НАРУШЕНИЙ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА

1. Обжаловать нарушения требований настоящего стандарта может любое лицо, являющееся потребителем услуги (далее - заявитель).

2. Заявитель вправе обратиться с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта в учреждение, администрацию района.

3. Жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. На любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) муниципального учреждения, работника учреждения заявитель имеет право отозвать жалобу и/или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку.