Приложение № 07
к приказу УКиМС
от 31.01.2019 № 25

СТАНДАРТ
качества оказания муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций»
(Удаленно через сеть Интернет)

1.Разработчик стандарта качества оказания муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций»:
Управление культуры и международных связей администрации ЗАТО г. Североморск (далее – УКиМС).

2. Наименование муниципальной услуги:
«Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций» (в стационарных условиях) .

3. Цель муниципальной услуги:
- обеспечение свободного доступа граждан к информации и создание условий для приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой культуры, а также для культурной, научной и образовательной деятельности;
- территориальное и социальное равенство граждан в реализации их права на доступ к культурным ценностям, участие в культурной жизни и пользование организациями культуры;
- обеспечение доступа жителей муниципального образования ЗАТО г. Североморск к музейным предметам и музейным коллекциям;
- осуществление просветительской и образовательной деятельности жителей муниципального образования ЗАТО г. Североморск.

4.Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания муниципальной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание муниципальной услуги:
муниципальная услуга оказывается безвозмездно.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

- культурные ценности - предметы религиозного или светского характера, имеющие значение для истории и культуры и относящиеся к категориям, определенным в статье 7 Закона Российской Федерации от 15 апреля 1993 г. № 4804-I «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;

- музейная услуга - результат непосредственного взаимодействия исполнителя (музея, музейного сотрудника) и потребителя (группы потребителей) услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению познавательных, духовных, эстетических, информационных, интеллектуальных и патриотических потребностей потребителей в сфере культуры и искусства, содействие приобщения к культурным ценностям.

- музей - некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций, а также для достижения иных целей.

-музейный предмет - культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное представление.

-музейная коллекция - совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам.

-музейный фонд - совокупность постоянно находящихся на территории Российской Федерации музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений.

-публикация - одна из основных форм деятельности музея, предполагающая все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей.

-музейная деятельность - один из специализированных типов деятельности в сфере культуры, направленный на выявление, сохранение, изучение и публичное представление культурного достояния, включающего музейные предметы и музейные коллекции, объекты культурного и природного наследия и образцы традиционной нематериальной культуры.

-экспонирование - вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.).

- экскурсия - вид музейной деятельности, заключающийся в представлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, направленный на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

- хранение - один из основных видов деятельности музея, предполагающий создание материальных и юридических условий, при которых обеспечивается сохранность музейного предмета и музейной коллекции;

- публикация - одна из основных форм деятельности музея, предполагающая все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей.

- предоставление услуги - деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги.

- потребитель - юридическое или физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать муниципальную услугу;

-интернет – глобальная информационная система, части которой логически взаимосвязаны друг с другом посредством уникального адресного пространства, основанного на протоколе IP или его последующих расширениях, способная поддерживать связь с использованием комплекса протоколов TCP/IP, их последующих расширений или других IP-совместимых протоколов, и которая обеспечивает, использует или делает доступным публично или частным образом коммуникационный сервис высокого уровня;

- веб-сайт – узел сети Интернет, объединяющий Интернет-ресурсы схожей тематики.

6. Правовые основы оказания муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- Основы законодательства о культуре от 09.10.1992 года № 3612-1;
- Федеральный закон от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 26.05.1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент отребованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 30.12. 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов кинформации и объектам социальной инфраструктуры»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 №179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 17.12.2015 № 3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 № 1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;

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

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

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

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

- приказ Минкультуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;

- Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет";

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;

- Устав муниципального образования ЗАТО г. Североморск, утвержден Решением Совета депутатов ЗАТО г. Североморск от 13.12.2011 № 218 (с дополнениями и изменениями);

- Устав МБУК СМВК.

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты и классификаторы:

ГОСТР 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты.

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п.4.3).

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования.

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги:

- физические лица (граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства независимо от места проживания, пола, состояния здоровья, уровня образования, специальности, отношения к религии);
- юридические лица (независимо от их организационно-правовых форм, форм собственности и сферы деятельности).

8. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги

(приложение 1 к настоящему Стандарту).

9. Требования к процедурам оказания муниципальной услуги:

9.1. **Перечень документов необходимых для получения муниципальной услуги:**

9.1.1. Для физических лиц при обращении за муниципальной услугой открытой пользователям на веб-сайте для авторизуемого (ограниченного) доступа:

- в учреждении - документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного гражданина или документ его заменяющий); для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – поручительство их родителей или иных законных представителей; для инвалидов по зрению также – документ, подтверждающий необходимость пользования экземплярами произведений, созданных в специальных форматах (членский билет Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых» или иной документ, подтверждающий инвалидность);
- для юридических лиц – договор об оказании услуг.

9.1.2. Для удаленных пользователей при обращении по средствам электронной связи (сети Интернет) за получением муниципальной услуги, открытой на вебсайте для свободного доступа, документы не требуются.

9.2. **Порядок оказания муниципальной услуги:**

9.2.1. Порядок доступа пользователей муниципальной услуги к музейным фондам, условия их предоставления учреждением устанавливаются в соответствии с уставом учреждения, законодательством Российской Федерации о муниципальной и иной охраняемой законом тайне, законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное оказание муниципальной услуги.
9.2.2. Оказание муниципальной услуги может быть предоставлено удаленно через сеть «Интернет», что предусматривает:
- разработку и утверждение планов выставочной деятельности (создание концепции и структуры выставки, тематико-экспозиционного плана и рабочего эскиза выставки, составление проектно-сметной документации (при необходимости), информационное обеспечение выставки);
- подбор экспонатов выставки (подбор экспонатов выставки из фонда учреждения, фондов других музейных организаций, создание мультимедийного, аудио-, видео-контента выставки);
- информационное сопровождение, ведущие тексты, этикетаж,;
- информационное сопровождение должно предусматривать потребности особых категорий посетителей;
- организацию мероприятий в рамках веб-сайта.
9.2.3.Услуга оказываются в следующих формах в рамках веб-сайта:
- информация об учреждении (наименование, адрес, контактные телефоны, время работы учреждения, ФИО, должность административного аппарата и ведущих специалистов, время приеме граждан, правила посещения учреждения, историческая справка об учреждении);
- анонсируемая информация;
- виртуальные туры (выставки);
- самостоятельное ознакомление потребителей услуги с общим видом постоянных экспозиций, расположенных в помещениях учреждения;
- участие в образовательных, конкурсно-познавательных мероприятиях в условиях стационарных экспозиций и временных выставок;
- информационно-справочное и консультационное обслуживание потребителей услуги
- и др..
9.2.2. Перечень форм предоставления услуги может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом исполнителя).
9.2.3. Соответствие услуги целевому назначению.
Услуга, оказываемая исполнителем, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.
9.2.4. Социальная адресность услуги.

Социальная адресность услуги, оказываемой исполнителем, включает:
- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей.
9.2.5.Эстетичность услуги.
Эстетичность услуги, оказываемой исполнителем, должна обеспечиваться:
- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников учреждения.
9.2.6. Результатом оказания муниципальной услуги является - обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, своевременное и качественное получение музейных услуг, удовлетворение познавательных, духовных, эстетических, информационных, интеллектуальных и патриотических потребностей потребителей в сфере культуры, содействие приобщения к культурным ценностям.
9.2.9. Предоставление удаленным пользователем информации в режиме удалённого (дистанционного) доступа осуществляется на веб-сайте учреждения круглосуточно.

9.3. **Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании муниципальной услуги:**
- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых оказание муниципальной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц; вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений государственных, муниципальных органов власти; технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью Интернет), а также другие обязательства, не зависящие от воли лица, предоставляющего услуги, и препятствующие исполнению обязательств по предоставлению муниципальной услуги).

9.4. **Сроки приостановления оказания муниципальной услуги:**

Сроки приостановления оказания муниципальной услуги зависят от обстоятельств, повлекших приостановление выполнения муниципальной работы. Решение о возобновлении оказания муниципальной услуги принимается руководством учреждения, оказывающим муниципальную услугу.

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц учреждения в процессе оказания муниципальной услуги в случае несоответствия муниципальной услуги Стандарту:

9.5.1. Обжаловать решения, действие (бездействие) должностных лиц учреждения в процессе оказания муниципальной услуги в случае несоответствия муниципальной услуги стандарту может любое заинтересованное лицо. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта качества могут родители (законные представители).

9.5.2. Подача и рассмотрение жалобы осуществляется в порядке, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее-Федеральный закон № 59-ФЗ от 02.05.2006.)

9.5.2.1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего стандарта качества (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта качества следующими способами:

- жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю учреждения, оказывающее муниципальную услугу;
- жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества в УКиМС;
- обращение в суд;
- иными способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

9.5.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

9.5.4.Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

9.5.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

9.5.6.При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его

предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
9.5.7. Требования к письменному обращению:
1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.
9.5.8.Направление и регистрация письменного обращения
1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.
3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.
4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов

местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. Невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

9.5.9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению:

1. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости рассматривающие обращение государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

9.5.10. Рассмотрение обращения:

1. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
(в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 9.5.11., подпунктах 1, 3, 4 настоящего Стандарта;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
3. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований установленных Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
9.5.11. Порядок рассмотрения отдельных обращений:
1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.1. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

9.5.12. Сроки рассмотрения письменного обращения
1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 настоящей статьи.
1.1. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.
2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
9.5.13.Личный прием граждан:
9.5.13.1.Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами.
Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах:
Личный прием граждан в УКиМС проводится руководителем и (или) уполномоченными на то лицами.
9.5.13.2. Информация о месте приема в УКиМС:
- адрес местонахождения: 184606, г.Североморск, Ломоносова, д.4;
- адрес официального сайта в сети «Интернет»: www.dcir.ru.;
- адрес электронной почты: dcir@dcir.ru.;
- справочные телефоны: (815-37) 5-07-86 (приемная); - факс: (815-37) 5-07-86;
- время работы: - понедельник - четверг с 8.30 до 13.00 и с 14.30 до 17.15; - пятница - с 8.30 до 13.00 и с 14.30 до 17.00; - выходные дни - суббота, воскресенье.
-График приёма граждан начальником УКиМС: по понедельникам с 15.00 до 17.00 (по предварительной записи, тел. (815-37) 5-07-86)).

Информация месте приема, а также об установленных для приема днях и часах в учреждениях, подведомственных УКиМС размещается на информационных стендах учреждений.
9.5.13.3.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
9.5.13.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе

личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
9.5.13.5.Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.
9.5.13.6.В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
9.5.13.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
9.5.13.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.
9.5.14. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения оказывающего муниципальную услугу, должностных лиц, оказывающих муниципальную услугу.
9.5.14.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе оказания муниципальной услуги Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) учреждения, его должностных лиц и работников учреждения, подведомственных УКиМС, оказывающих муниципальную услуги (далее – жалоба).
9.5.14.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
1. нарушение срока регистрации запроса;
2. нарушение срока оказания муниципальной услуги;
3. требование представления Заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, правовыми актами ЗАТО г.Североморск для оказания муниципальной услуги;
4. отказ в приеме у Заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, правовыми актами ЗАТО г.Североморск для оказания муниципальной услуги;
5. отказ оказания муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и правовыми актами ЗАТО г. Североморск;
6. требование внесения Заявителем при оказании муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской

Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, правовыми актами ЗАТО г.Североморск;
7. отказ учреждения, оказывающее муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате оказания муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
8. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам оказания муниципальной услуги;
9. приостановление оказания муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Мурманской области, правовыми актами ЗАТО г. Североморск;
9.5.14.3. Органы, учреждения и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке
9.5.14.3.1. Прием жалоб осуществляется УКиМС, учреждениями, подведомственными УКиМС.
9.5.14.4. Жалоба рассматривается учреждением, оказавшим муниципальной услуги, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) учреждения, его должностного лица и (или) работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя учреждения, жалоба подается в УКиМС, которая осуществляет функции и полномочия учредителя учреждения, и рассматривается учредителем учреждения.
9.5.14.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждения, подведомственного УКиМС, их должностных лиц может быть подана заявителем через учреждение, подведомственное УКиМС. При поступлении такой жалобы учреждение обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.
9.5.14.6. Способы информирования Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:
1. в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте УКиМС;
2. на информационных стендах в местах оказания муниципальной услуги;
3. посредством личного обращения (в т.ч. по телефону, по электронной почте, почтовой связью) УКиМС, учреждение.

10. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги:

Параметры	Требование	Регламентирующий документ
1.Здание, помещение	Учреждение размещается в специально предназначенном, либо	СП 118.13330.2012 Общественные здания и

	приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп. Здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплового режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации). Наличие помещений для выполнения муниципальной услуги, в том числе: - гардероб или место, оборудованное для хранения верхней одежды посетителей; - туалетные комнаты с санузлами; - помещения оказания муниципальной услуги (экспозиционные залы и другие).	сооружения; СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001); СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 13 июля 2001 г. N 18 "О введении в действие санитарных правил - СП 1.1.1058-01", Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28 ноября 2002 г. N 44 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.1178-02"
2.Территория (прилегающая территория)	1. Все подъезды и подходы к зданию в пределах участка, территории хозяйственного двора асфальтируют или обеспечивают другое твердое покрытие. 2. Территория должна быть оснащена наружным электрическим освещением. 3. Территория, необходимая для использования здания, должна быть благоустроена таким образом, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения не возникало угрозы наступления несчастных случаев и нанесения травм людям - пользователям зданиями и сооружениями в результате скольжения, падения, столкновения,	Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"

	ожога, поражения электрическим током, а также вследствие взрыва.	
3. Оборудование	Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное оказание услуги, в том числе: - мебель для организации рабочего места специалистов; - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий; - специальные вспомогательные средства и адаптивные устройства, обеспечивающих доступ слепых и слабовидящих пользователей; - лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для организации доступа к сети Интернет.	СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы

11. Требования к законности и безопасности оказания (выполнения) муниципальной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
Разрешительные документы	Наличие документов: - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе; - свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц; - устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке; - др. документы, необходимые для оказания муниципальной услуги.	Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре». Федеральный закон от 26.05.1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»
Санитарное состояние	Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"; Санитарные правила и нормы СанПиН 2.2.4.548-96 "Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений" СНиП 41-01-2003 «Отопление, вентиляция и

		кондиционирование», СНиП 31-06-2009 «Общественные здания и сооружения», ВСН 45-86 «Культурно-зрелищные учреждения. Нормы проектирования», «Рекомендаций по проектированию музеев» ЦНИИЭП им. Б.С.Мезенцева, ГОСТ 30494-2011 «Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях». Приказ Минкультуры СССР от 17.07.1985 N 290 "Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР"
Криминальная и антитеррористическая безопасность	В зданиях и сооружениях должны быть устроены системы видеонаблюдения, системы сигнализации и другие системы, направленные на обеспечение защиты от угроз террористического характера и несанкционированного вторжения. Учреждение должно быть оборудовано кнопкой экстренного вызова правоохранительных органов или охраны	Постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 N 348-ПП "О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области", Постановление администрации ЗАТО г. Североморск от 22.05.2017 № 757 «Об утверждении Положения о порядке организации и проведения массовых мероприятий на территории.»
Пожарная безопасность	Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий. Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований Учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками пожарной сигнализации,	Постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 N 348-ПП "О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области"; Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ "О пожарной безопасности"; Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 N 390 "О противопожарном режиме"

	системами оповещения людей о пожаре, противопожарными дверьми, первичными средствами пожаротушения и т.д.. Наличие противопожарной защищенности учреждения - охранной сигнализации; - тревожно-вызывной сигнализации; первичные средства пожаротушения.	ГОСТ Р 52113 ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019

12. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра	Регламентирующий документ
1.Доступность услуги для граждан	Обеспечение возможности получения гражданами услуги независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям.	Конституция Российской Федерации; Гражданский кодекс Российской Федерации;
2. Ресурсное обеспечение предоставления муниципальной услуги	Фонд музея должен формироваться в соответствии с основными целями и задачами сформулированными в Уставе учреждения, постоянно обновляться. Учреждение обязано обеспечить сохранность фонда и нормальное физическое состояние музейных предметов в соответствии с установленными нормами размещения, освещения, температурно-влажностного режима, пожарной безопасности.	- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 №179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;
3. Режим работы	Режим работы учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом учреждения, с учетом специфики предоставления муниципальных услуг. Рекомендуемый режим работы музея: 1) начало работы - не ранее 9.00 часов; 2) не менее 8 часов в день; 3) не менее 5 дней в неделю. Время работы музея не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.	- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;

	Проведение санитарного обслуживания помещений МБУК СМВК не должно занимать более одного дня в месяц. В случае изменения режима работы МБУК СМВК потребители муниципальной услуги должны быть публично извещены об изменении режима работы (дней и часов работы) не менее чем за семь дней до вступления в силу таких изменений.	
4. Обслуживание особых категорий потребителей	Слепые и слабовидящие граждане имеют право на музейное обслуживание с использованием вспомогательных технических устройств и адаптивных технологий.	Федеральный закон от 24.11.1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

13.Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
Административно-управленческий персонал				
Директор	1	Приказ Минздравсоцразвития РФ от 30.03.2011 N 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии», Устав учреждения.	В соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии» .	Не реже 1 раза в 3 года
Заместитель директора	Количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для	Приказ Минздравсоцразвития РФ от 30.03.2011 N 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей	В соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел	Не реже 1 раза в 3 года

	гарантированного оказания муниципальной услуги	руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии», Устав учреждения.	«Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии».	
Заведующий отделом (сектором) Главный хранитель музейных предметов, Методист, Хранитель музейных предметов Методист по музейно-образовательной деятельности Методист по научно-просветительской деятельности музея Специалист по учету музейных предметов Специалист по экспозиционной и выставочной деятельности Эксперт по изучению и популяризации объектов культурного наследия Экскурсовод	Количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного выполнения муниципальной работы.	Приказ Минтруда России от 30.09.2013 N 504 «Об утверждении методических рекомендаций по разработке систем нормирования труда в государственных (муниципальных) учреждениях», Приказ Минкультуры России от 01.09.2011 N 906 «О нормативах штатной численности работников государственных и муниципальных учреждений культурно-досугового типа и библиотек», Приказ Минздравсоцразвития РФ от 30.03.2011 N 251н Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»,	В соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии».	Не реже 1 раза в 5 лет 5 лет

и др. необходимые для качественного оказания муниципальной услуги		Раздел III. «Квалификационные характеристики должностей работников, занятых в музеях, зоопарках и других учреждениях музейного типа, фильмофондах» Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2014 №2479 «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных)учреждений культуры (библиотек, фильмофондов, зоопарков, музеев, и других организаций музейного типа) с учетом отраслевой специфики».		

13.1. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении муниципальной услуги:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики;
- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление муниципальной услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в музее; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

14.Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации

Официальный сайт Управления культуры, спорта, молодежной политики и международных связей администрации ЗАТО г. Североморск (www.dcir.ru), МБУК СМВК (SMIGF.ru)	1.Сведения об учреждении (адрес, наименование, справочные телефоны и график работы исполнителя услуг Учреждения). 2.Информация о деятельности учреждения, о достижениях учреждения. 3.Анонсируемая информация.	По мере необходимости
Размещение информации в средствах массовой информации	1.Актуальная информация об учреждении. 2.Анонсируемая информация	По мере необходимости.
Информационные стенды, размещенные в Учреждении	1. Дата создания организации, учредители, местонахождение учреждения; 2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (с изменениями и дополнениями) "О защите прав потребителей" 3. График работы, контактные телефоны и адреса электронной почты; 4. Копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия); 5. Перечень услуг (работ); 6. Правила поведения в учреждении. 7. Анонсируемая информация.	По мере необходимости
Размещение информации у входа в здание	1.Полное наименование учреждения. 2.Наименование учредителя. 3.Информация о режиме работы.	По мере необходимости

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В учреждении- книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей муниципальной услуги рассматриваются должностными лицами учреждения не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.
Проведение опросов потребителей муниципальной услуги, да/нет	В учреждении- организуются опросы потребителей о качестве оказания муниципальной услуги (в течение года) с 01 января по 31 декабря ежегодно.

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне.

Не установлены.

Приложение
к Стандарту качества оказания
муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов
и музейных коллекций»
(Удаленно через сеть Интернет)

ПОКАЗАТЕЛИ
оценки качества оказания муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций»
(Удаленно через сеть Интернет)

Наименование показателя качества, единицы измерения	**Нормативное значение показателя качества**	**Методика расчета**	**Источник информации получения данных для определения фактического значения**
Показатели качества, характеризующие результат оказания муниципальной услуги			
Количество музейных предметов основного музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за отчетный период	K ≥ N	К- фактическое значение показателя качества муниципальной услуги. N – нормативное значение показателя качества муниципальной работы, установленное в муниципальном задании учреждения, утверждаемом учредителем	Отчет об исполнении муниципального задания
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на оказание муниципальной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги			
Соответствие здания (помещения) требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие прилегающей территории требованиям, да/нет		соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие оборудования требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги			
Наличие разрешительных документов, да/нет	1	наличие документов (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям криминальной и антитеррористической безопасности, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной безопасности, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

3. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей			
Соответствие доступности для пользователей требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
Соответствие обслуживание особых категорий потребителей требованиям, да/нет	1	Оказание услуг, проведение мероприятий для особых категорий потребителей (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие ресурсного обеспечения предоставления муниципальной услуги, требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказания муниципальной услуги требованиям, да/нет	1	Наличие мероприятий (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги			
Наличие актуальной информации на Официальном сайте Управления культуры, спорта, молодежной политики и международных связей администрации ЗАТО г. Североморск (www.dcir.ru), МБУК СМВК (SMIGF.ru)да/нет	1	Наличие информации (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации в СМИ, да/нет	1	Наличие информации (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	Наличие информации (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
Наличие информации у входа в здание, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной			

услуги			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1	наличие книги отзывов и предложений (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	Отсутствие обоснованных жалоб (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг
Проведение опросов потребителей муниципальной услуги, да/нет	1	проведение опросов (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения