

Муниципальное автономное учреждение
"Региональный историко-культурный и экологический центр"
(Экоцентр)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела культуры


Лалаянц Л.П.
« » _____ 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МАУ «Экоцентр»


Галив Р.Б.
« » _____ 2020 г.

МОДЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
«РЕГИОНАЛЬНЫЙ ИСТОРИКО-КУЛЬТУРНЫЙ И ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»

Мегион
2020

Содержание

Введение	4
I. Основные положения	4
II. Основные направления деятельности учреждения	6
III. Обеспечения доступности музейных услуг	12
3.1 Стационарные формы обслуживания	12
3.2 Внестационарные (передвижные) формы обслуживания	13
IV. Оценка эффективности деятельности учреждения	13
V. Ресурсное обеспечение учреждения	15
5.1 Нормативно-правовые ресурсы	15
5.2 Фондовые ресурсы	17
5.3 Материально-технические ресурсы	17
5.4 Финансовые ресурсы	22
5.5 Кадровые ресурсы	23
VI. Организационно-методическое обеспечение деятельности Экоцентра	24
VII. Музей и местное сообщество	24
VIII. Нормативно-правовая база	24
Приложение 1	28
Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)»	41
Приложение 2	
Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)»	54
Приложение 3	84
Стандарт качества предоставления муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»	
Приложение 4	67
Стандарт качества предоставления муниципальной работы «Создание экспозиций (выставок) музеев»	
Приложение 5	80
Перечень должностей муниципального автономного учреждения "Региональный историко-культурный и экологический центр" относимых к основному персоналу	81
Приложение 6	81
Нормы экскурсионной и лекционной нагрузки для сотрудников, входящих в основной персонал музеев.	
Приложение 7	83
Примерный перечень оснащения инструментами и техническими средствами музея муниципального образования	
Приложение 8	85
Нормы расхода канцелярских товаров для музея муниципального образования	
Приложение 9	87
Нормы расхода хозяйственных товаров для музея муниципального образования	88
Приложение 10	

Нормы обеспечения подписными изданиями музея муниципального образования	
Приложение 11	89
Нормы расхода на текущий ремонт здания музея муниципального образования	
Приложение 12	90
Нормы расхода на капитальный ремонт здания музея муниципального образования	
Приложение 13	91
Нормы обеспеченности услугами связи музея муниципального образования	
Приложение 14	92
Подходы к определению показателей эффективности деятельности музея муниципального образования	
Приложение 15	94
Рекомендации по формированию имиджа музея муниципального образования	

ВВЕДЕНИЕ

Модельный стандарт деятельности муниципального автономного учреждения "Региональный историко-культурный и экологический центр" разработан с учетом норм действующего законодательства Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципального образования город Мегион.

Модельный стандарт охватывает вопросы создания, размещения и содержания учреждения, ресурсного обеспечения, реализации основных направлений и оценки эффективности его деятельности; содержит минимально необходимые нормативы, позволяющие обеспечить оптимальное функционирование учреждения в современных условиях.

Стандарт разработан с учетом специфики деятельности муниципального автономного учреждения "Региональный историко-культурный и экологический центр" и устанавливает минимальные требования к целям, содержанию, видам, условиям реализации обслуживания населения в музеях, включает нормативы обеспечения музея материальными ресурсами и показатели качества услуг.

При разработке модельного стандарта были учтены факторы, оказывающие влияние на деятельность учреждения, такие как разнонаправленность работы структурных подразделений, территориальная отдаленность и рассредоточенность музейных площадей, предназначенных для экспонирования.

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В соответствии с п. 2 ст. 44 Конституции Российской Федерации о праве граждан на участие в культурной жизни и пользование учреждениями культуры, на доступ к культурным ценностям, а также со статьями 1, 12, 30, 39-40 Закона РФ от 09.10.1992 № 3612-1 (ред. от 18.07.2019) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», определяющими защиту прав граждан на доступ к культурным ценностям, создание правовых гарантий для свободной культурной деятельности граждан, народов и иных этнических общностей Российской Федерации, права, обязанности и полномочия органов государственной власти и управления, органов местного самоуправления, исходя из принципов, определенных в «Основах государственной культурной политики», утвержденных Указом Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 г. № 808, необходимо обеспечить:

- 1) территориальное и социальное равенство граждан в реализации их права на доступ к культурным ценностям, участие в культурной жизни и пользование организациями культуры;
- 2) развитие инфраструктуры культурной деятельности;
- 3) создание благоприятной культурной среды в малых городах и сельских поселениях;
- 4) создание развитой сети театральных, концертных, выставочных залов;
- 5) использование цифровых коммуникационных технологий для обеспечения доступа граждан к культурным ценностям независимо от места проживания.

Муниципальное автономное учреждение "Региональный историко-культурный и экологический центр"(далее по тексту Экоцентр) – учреждение культуры, обеспечивающее конституционные права граждан на равный доступ к историко-культурному наследию народов России и Ханты-Мансийского автономного округа-Югры для осуществления культурных, просветительских и научных функций некоммерческого и коммерческого характера. Экоцентр является субъектом обеспечения культурной политики Ханты-Мансийского автономного

округа-Югры на территории муниципального образования город Мегион.

Учредителем Экоцентра выступают орган местного самоуправления.

Учредитель финансирует учреждение в объемах, необходимых для обеспечения выполнения муниципального задания, включающей в себя содержания помещений, штатов, обеспечения охранной и пожарной безопасности, приобретения оборудования в целях организации и осуществления основной деятельности.

Экоцентр предоставляет услуги всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, политических убеждений, отношения к религии, социального положения (возможно установление ограничения по ассортименту и по возрасту потребителям услуг согласно Федеральному закону Российской Федерации от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», и нормативным правовым актам органов местного самоуправления).

Заказчиками услуг Экоцентра могут быть все субъекты гражданско-правовых отношений: органы местного самоуправления, юридические и физические лица.

Экоцентр выстраивает партнерские отношения с разнообразными государственными, общественными, некоммерческими и коммерческими организациями, предприятиями, социальными, научными и учебными учреждениями, расположенными на территории Ханты-Мансийского автономного округа-Югры и Российской Федерации, для повышения эффективности и качества предоставляемых населению услуг/работ.

Деятельность учреждения осуществляется исключительно для достижения уставных целей и не может подвергаться никаким видам политического, религиозного или коммерческого давления.

Экоцентр ежегодно предоставляет учредителю отчет о проделанной работе, качественных и количественных показателях эффективности деятельности, источниках и объемах полученных финансовых средств, и их расходовании.

В настоящем модельном стандарте перечисленные ниже термины используются в следующих значениях:

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. № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;

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 Российской Федерации – совокупность принадлежащих государственному учету и постоянно находящихся на территории Российской Федерации музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается с соблюдением ограничений, установленных Федеральным законом;

Музей - некоммерческое учреждение культуры, созданное учредителем для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций;

Учреждения музейного типа – учреждения, исполняющие отдельные функции музея и практикующие свойственные музеям формы деятельности. Учреждения музейного типа возникают в результате: репрофилирования музея, который начинает расширять сферу нетрадиционных форм работы и постепенно выходят за границы только музейного учреждения;

соединение двух (а иногда и более) учреждений в одном, в результате чего возникают школа-музей, музей-театр, музей-мастерская, музей-ресторан, музей-клуб и т.п.; приобретения учреждением отдельных черт музея, не свойственных ему изначально (библиотеки-музеи, школы-музеи);

Музейная деятельность - выявление, собирание, хранение, изучение и публичное представление музейных предметов и музейных коллекций.

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.

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

Народные художественные промыслы (народное ремесло) - изделия, изготовленные из простых подручных материалов при помощи несложных инструментов. Этот традиционный вид промысла разнообразен творческими видами деятельности, где вещи создаются собственноручно.

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.

II. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И УСЛУГИ ЭКОЦЕНТРА

Учреждение музейного типа, такое как Экоцентр — сложный организм, который функционирует как система взаимодействия и взаимообусловленности различных сфер. Качественная и эффективная работа учреждения зависит от успешного развития всех направлений деятельности. Основные виды деятельности представлены в таблице 2.

Таблица 2

Виды деятельности и услуги

№ п/п	Наименование деятельности	Содержание	Услуги
1.	Учетно-хранительская	1) Формирование, хранение и пополнение музейных фондов; 2) Реализация комплекса мероприятий по обеспечению сохранности и безопасности музейных фондов; 3) Реставрация музейных предметов; 4) Организация учета музейных фондов; 5) Проведение инвентаризации музейных предметов и музейных коллекций; 6) Внедрение современных технологий в учетно-хранительскую деятельность музея,	Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций (Приложение 3)

		<p>систем учета музейных предметов и музейных коллекций («КАМИС»): перевод в электронный вид музейного фонда, оцифровка музейных предметов и т.д.</p> <p>7) Организация работ по изучению и каталогизации предметов музейного фонда;</p> <p>8) Внесение сведений о музейных предметах в Государственный каталог Музейного фонда РФ.</p> <p>9) Подготовка к транспортировке музейных предметов и музейных коллекций для публичного показа вне Экоцентра с целью обеспечения их сохранности;</p> <p>10) Оформление правовых и учетно-хранительских документов для обеспечений публичного показа предметов и коллекций;</p> <p>11) Подготовка цифровых копий музейных предметов и музейных коллекций для публичного показа в сети Интернет.</p> <p>12) Работа с художниками, народными мастерами и частными коллекционерами с целью контроля за сохранением их коллекций и содействия постановке на государственный учет движимых памятников истории, культуры и искусства.</p>	
2.	<p>Научно-просветительская / культурно-образовательная</p>	<p>1) Организация и проведение экскурсий, лекций, массовых тематических мероприятий, занятий по музейным образовательным программам;</p> <p>2) Разработка методических пособий для проведения экскурсий, лекций, массовых тематических мероприятий, занятий по образовательным программам;</p> <p>3) Разработка и подготовка текстов новых экскурсий, новых лекций и циклов лекций, массовых тематических мероприятий и новых образовательных программ;</p> <p>4) Включение в проводимые мероприятия (в том числе экскурсии, лекции и занятия) театрализованных и игровых форм;</p> <p>5) Разработка и проведение PR-акций, сопровождающих выставочную деятельность музея.</p> <p>6) Формирование в музее клубов, кружков и иных любительских объединений по интересам, а также иная музейно-</p>	<p>Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций (в стационарных условиях) (Приложение 1).</p> <p>Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций (вне стационара) (Приложение 2)</p> <p>Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций (Приложение 3)</p>

		<p>педагогическая деятельность;</p> <p>7) Проведение мероприятий для социально незащищенных слоев населения;</p> <p>8) Использование новейших информационных технологий в научно-просветительской /культурно-образовательной деятельности.</p>	
3.	Экспозиционно-выставочная	<p>1) Организация постоянной экспозиции музея, отражающей историю, экономику, природу, культуру региона;</p> <p>2) Разработка концепций, тематических структур и тематико-экспозиционных планов, сопроводительных текстов и этикетажа экспозиций и выставок для публичного показа музейных предметов, и музейных коллекций в музее и вне музея;</p> <p>3) Подготовка и организация временных тематических выставок в музее и вне музея;</p> <p>4) Подготовка виртуальных выставок музея.</p> <p>5) Подготовка выставок для особых категорий посетителей с возможностью тактильного восприятия и т.д.</p>	<p>Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций (в стационарных условиях) (Приложение 1).</p> <p>Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций (вне стационара) (Приложение 2)</p> <p>Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций (Приложение 3)</p> <p>Создание экспозиций (выставок) музеев (Приложение 4)</p>
4.	Научно-исследовательская и информационная деятельность	<p>1) Организация работ по изучению и каталогизации предметов музейного фонда, включая атрибуцию музейных предметов;</p> <p>2) Организация археологических и других научных экспедиций с целью пополнения музейных фондов.</p> <p>3) Подготовка перспективных планов (или концепций) развития музея, комплектования фондов, экспозиционно-выставочной работы и т.д.;</p> <p>4) Подготовка и публикация монографий, альбомов, каталогов, сборников научных статей, путеводителей, буклетов и т.д.</p> <p>5) Создание и обеспечение работы музейного сайта в актуальном режиме.</p> <p>6) Разработка описаний музейных предметов и</p>	<p>Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций (Приложение 3)</p>

		<p>коллекций для представления в сети Интернет.</p> <p>7) Размещение цифровых копий и описаний музейных предметов и музейных коллекций в сети Интернет.</p> <p>8) Размещение информации о музейных предметах и коллекциях, выставках на различных ресурсах в сети Интернет.</p>	
5.	Издательская деятельность	<p>1) Публикация музейных изданий, включая буклеты и т.д.;</p> <p>2) Содействие в изготовлении сувениров, фотографий, открыток, каталогов, видеофильмов и слайд-фильмов, электронных носителей о музее и музейных коллекциях.</p>	<p>Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций (в стационарных условиях) (Приложение 1).</p> <p>Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций (вне стационара) (Приложение 2)</p>
6.	Коммерческая деятельность	<p>1) Изготовление сувенирной продукции с символикой музея, округа, страны;</p> <p>2) Изготовление копий с музейных предметов (с изменением их размеров или материала);</p> <p>3) Содействие в изготовлении сувениров, фотографий, открыток, каталогов, видеофильмов и слайд-фильмов, электронных носителей о музее и музейных коллекциях;</p> <p>4) Предоставление музейных предметов и музейных коллекций (или их копий) для кино, фото-теле-видеосъемок, изданий юридическим и физическим лицам (на договорной основе);</p> <p>5) Организация и проведение ярмарок, лотерей, аукционов, выставок-продаж и использованием дохода в пользу музея.</p>	<p>Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций (в стационарных условиях) (Приложение 1).</p> <p>Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций (вне стационара) (Приложение 2)</p> <p>Создание экспозиций (выставок) музеев (Приложение 4)</p>

В разрезе указанных видов музейной деятельности Экоцентр оказывает различные виды услуг и работ.

Услуги Экоцентра оказываются населению как на льготной (в том числе бесплатной), так и на платной основе. Экоцентр может предоставлять льготы различным категориям населения (пенсионеры, инвалиды, дети-сироты, учащиеся, военнослужащие, многодетные семьи и др.). Порядок установления льгот определяется нормативными правовыми актами муниципального образования и локальными документами учреждения в строгом соответствии с федеральным законодательством и законодательством Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа, муниципального образования.

Соотношение количества и видов платных и льготных (в том числе бесплатных) услуг должно быть сбалансированным, экономически обоснованным и соответствовать выполнению плановых показателей Экоцентра.

Экоцентр самостоятельно определяет перечень предоставляемых услуг/работ согласно своим функциям и решаемым задачам и в зависимости от специфики обслуживаемых потребителей, типа учреждения (в соответствии с уставом).

Услуги Экоцентра носят интегрированный характер и могут быть представлены в различной форме (массовой, камерной, индивидуальной, интерактивной) в стационарных или вне-стационарных условиях, т.е. на демонстрационной площадке с соблюдением условий, обеспечивающих безопасность и сохранность экспонируемых предметов (в выставочном зале, в учебном заведении и т.д.).

Для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услугам (по времени, возрасту, необходимости присутствия сопровождающего лица и др.).

Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие входного билета (абонеента) или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренных в договоре;
- отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;
- отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);
- обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;
- отсутствие договора – для юридического лица.

Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Экоцентра и оказания услуги.

При оказании услуг по организации и проведению мероприятий Экоцентр руководствуется перечнем общих требований к услугам, установленным в соответствии с «ГОСТ Р 50691-2013 «Модель обеспечения качества услуг», данные требования представлены в таблице 3.

Таблица 3

Общие требования к услугам Экоцентра

№ п/п	Вид требования	Характеристика услуги
1.	Соответствие целевому назначению	Должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, просвещение,

		свободное участие граждан в культурной жизни общества, приобщение их к культурным ценностям
2.	Социальная адресность	Должна быть доступна для потребителей различных социально значимых категорий, соответствовать ожиданиям, финансовым и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала и содержание оказываемой услуги
3.	Комплексность	Должна обеспечивать возможность не только присутствия или участия потребителя, но и получения потребителем сопутствующих услуг, создающих условия для более полного удовлетворения потребностей (организация работы точек питания, пунктов реализации тематической и сувенирной продукции, гардеробов, туалетов и др.)
4.	Эргономичность и комфортность	Должна обеспечивать комфортные и качественные условия для потребителя в процессе обслуживания (удобство места проведения мероприятия, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой и др.)
5.	Эстетичность	Должна обеспечиваться соответствием планировочных решений и оформления мест проведения мероприятий их функциональным требованиям и композиционной, архитектурной целостностью, гармоничностью оформления пространства, чистотой помещения, аккуратностью и опрятностью внешнего вида сотрудников, занятых в оказании услуги
6.	Точность и своевременность предоставления	Должна соответствовать установленному режиму работы Экоцентра, срокам подготовки и проведения мероприятия, правилам или согласованным условиям договора о предоставлении услуги
7.	Информативность	Должна предусматривать полное, достоверное, своевременное, необходимое и наглядное информирование потребителя о предоставляемой услуге, дающее возможность правильного и свободного выбора, происходящее или расположенное непосредственно в помещениях Экоцентра (стенды, афиши, программки, громкие оповещения через радиорубку и др.) либо носящее внешний характер (растяжки на фасаде здания, уличные плакаты, сайты в сети Интернет, телефонные оповещения, аниматоры и др.). Информация об услуге в обязательном порядке должна содержать наименование тематического мероприятия, сведения об имеющихся противопоказаниях для получения услуги, дату(-ы) и время оказания услуг, цену в рублях, правила и условия оказания услуги, сервисную информацию (номера справочных телефонов, адреса официальных сайтов, электронной почты, указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (по необходимости), адрес (место нахождения), фирменное наименование учреждения, график работы исполнителя услуг и др.).
8.	Безопасность для жизни и здоровья обслуживаемого	Должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других

населения и персонала Экоцентра, сохранность имущества обслуживаемого населения	установленных требований
---	--------------------------

Качественное и количественное оказание услуг напрямую зависит от наличия или отсутствия финансовых ресурсов, включающих в себя бюджетное финансирование и другие виды доходов, получение и использование которых не противоречит действующему законодательству.

Направления финансирования подробно рассмотрены в разделе 5.4 «Финансовые ресурсы» V «Ресурсное обеспечение учреждения».

III. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ МУЗЕЙНЫХ УСЛУГ

Доступность музейных услуг для населения обеспечивается рациональным *размещением* музеев с использованием *стационарных* и *внестационарных (передвижных) форм* обслуживания.

3.1 Стационарные формы обслуживания

Административно-территориальные уровни обеспечения услуг	Количественная величина (количество музеев)
Муниципальные районы с числом жителей: - от 5 до 10 тыс. чел. - от 10 до 20 тыс. чел. - от 20 до 50 тыс. чел.	1 2 2-3
Городские округа и городские поселения от 50 до 100 тыс. чел.	3
Городские округа и городские поселения с числом жителей: - до 100 тыс. чел. - свыше 100 тыс. чел.	2-4 4-5
Сельские поселения с числом жителей до 10 тыс. чел.	1

Могут создаваться и действовать музеи, различающиеся по их целевому назначению и составу фондов, а также по другим основаниям. За сетевую единицу принимаются краеведческие и мемориальные музеи, музеи изобразительных искусств, технические, исторические, этнографические, литературные, народного творчества, воинской и трудовой славы, другие музеи, являющиеся самостоятельными юридическими лицами или функционирующие без образования юридического лица, а также музеи-филиалы без образования юридического лица, территориально обособленные экспозиционные отделы музеев, расположенные на иных участках по отношению к головному для них музею. Экспозиционные отделы, расположенные на общих участках с головным музеем (например, в пределах одного музейфицированного монастыря, усадьбы), рассматриваются как необособленные и за отдельную сетевую единицу не рассчитываются, кроме случаев, когда принадлежат разным дирекциям.

В муниципальном районе может быть организовано несколько музеев в зависимости от состава и объемов фондов. Музеи муниципальных районов могут иметь филиалы в населенных пунктах поселений.

В сельском поселении может быть организован музей с филиалами в населенных пунктах с числом жителей до 1,0 тыс. чел.

Создание мемориальных музеев допускается в населенных пунктах муниципальных образований независимо от их статуса и числа жителей.

3.2. Внестационарные (передвижные) формы обслуживания

Внестационарное обслуживание музеев осуществляется посредством организации передвижных и выездных выставок.

При расчете потребностей во внестационарных формах музейного обслуживания учитывается необходимость ежегодного обслуживания 25% жителей муниципального образования в населенных пунктах, не имеющих стационарного музея.

Количество единиц техники передвижения для передвижных выставок рассчитывается, исходя из их территориальных особенностей.

Доступность музейных услуг для населения обеспечивается также следующими факторами:

– удобным *месторасположением* музея – в центре села, города, жилого квартала, микрорайона, района города, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений, развязок и т.д.;

– гибким и удобным для населения *режимом работы* музея, предусматривающим работу в выходные дни, а при необходимости - в вечернее время и праздничные дни;

– сбалансированным и экономически обоснованным *соотношением бесплатных и платных услуг*, обеспечивающим финансовую доступность предоставляемых услуг для всех категорий населения.

IV. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

Оценка эффективности работы Экоцентра является важным аспектом в принятии управленческих решений, планировании и совершенствовании деятельности Экоцентра в целом, так и отдельных подразделений, технологических процессов, видов услуг. Результаты оценки должны быть доступны местному сообществу.

Концепцией реформирования бюджетного процесса предусмотрено «формирование и включение в бюджетный процесс процедуры оценки бюджетных расходов, поэтапный переход от сметного планирования и финансирования расходов к бюджетному планированию, ориентированному на достижение конечных общественно значимых и измеримых результатов». При этом система оценок этих результатов должна включать «как непосредственные результаты (предоставление услуг определенного качества и объема), так и конечные результаты (эффект от предоставленных услуг для их получателей)».

Показатели для оценки эффективности деятельности Экоцентра определяют общие требования к показателям работы учреждения, характеризующим удовлетворенность пользователей, выполнение общественно значимых функций (охват населения, цена обслуживания, полнота фондов, оперативность обслуживания и др.), а также качество технологических процессов.

Исходными данными для проведения оценки музейных услуг являются материалы статистического, финансового и информационного отчетов деятельности Экоцентра и его подразделений, данные «дорожной карты», результаты опросов пользователей и местных

жителей.

Важной стороной оценки эффективности деятельности Экоцентра является учет мнений потребителей музейных услуг. Для решения этой задачи можно использовать такой механизм, как регулярное проведение социологических исследований (независимая оценка, мониторинг) по проблемам качества и уровня обслуживания населения учреждением, опросов и других форм. Это поможет обеспечить постоянную обратную связь между Экоцентром, населением и органами местного управления и позволит повысить эффективность и качество предоставляемых услуг, их соответствие существующим потребностям.

Для оценки эффективности деятельности Экоцентра целесообразно использовать следующие группы показателей, представленных в таблице 4.

Таблица 4

Показатели эффективности деятельности

№ п/п	Группа показателей	Показатели
1.	Социально значимые результаты	Количество посетителей учреждения, чел.
		Охват населения услугами (работами), % посетителей от общей численности жителей обслуживаемой территории
		Число выставок, организованных за год, ед.
		Число экскурсий, организованных за год, ед.
		Число лекций, организованных за год, ед.
		Число мероприятий, организованных за год, ед.
		Наличие доступа в Интернет для посетителей
		Наличие собственного Интернет-сайта или Интернет-страницы
		Наличие доступа для посетителей к информационным ресурсам
2.	Экономическая эффективность	Доходы от уставной и предпринимательской деятельности из расчета на кв. метр экспозиционной площади, тыс. руб.
		Средняя цена одного посещения музея (расчет по поступлениям от основной деятельности), руб.
		Расходы на пополнение фондов от общих расходов, %
		Удельный вес бюджетного финансирования в себестоимости посещений музея за год, %
		Количество работников, прошедших повышение квалификации, профессиональную переподготовку, чел.
		Средняя заработная плата работника учреждения (рублей в месяц) и ее уровень по сравнению со среднемесячной заработной платой в сфере экономики муниципального образования
3.	Производственная эффективность	Число предметов фонда, находящихся в активном показе в процентном соотношении к общему числу единиц основного фонда, %
		Количество музейных предметов, поступивших в музей, из расчета на одного специалиста, ед.
		Объем электронного каталога, ед.хр.
		Количество музейных предметов, сведения о которых предоставлены в Региональный и Государственный каталоги

		Музейного фонда РФ, ед.хр.
		Количество посетителей из расчета на одного специалиста, чел.
		Количество выставок из расчета на одного специалиста, ед.
4.	Оценка качества оказания услуг	Открытость и доступность информации о музее
		Комфортность условий предоставления услуги
		Время ожидания предоставления услуги
		Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников
		Удовлетворенность качеством оказания услуг

Примечание: к основному персоналу относятся Приложение № 6

Важной стороной оценки эффективности деятельности Экоцентра является учет мнений потребителей услуг (работ) путем проведения регулярных социологических исследований по проблемам культурного обслуживания населения (устные формы: опрос, интервью, беседа, телефонный экспресс-опрос и др., письменные формы: анкетирование, книга отзывов посетителей, комплексное исследование и др.).

Одним из инструментов оценки эффективности деятельности Экоцентра является разработка в каждом муниципальном образовании критериев оценки качества оказания муниципальных услуг (работ), в рамках которых должны быть прописаны требования к режиму работы музея, объему оказываемых муниципальных услуг (работ), информационному обеспечению получателей муниципальных услуг (работ) при обращении и в ходе получения муниципальных услуг, а также к срокам оказания муниципальных услуг музея.

V. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

5.1 Нормативно-правовые ресурсы

5.1.1. Нормативно-правовые ресурсы - это система локальных нормативных, технологических документов, регулирующая различные направления деятельности учреждения музейного типа, правоотношений с юридическими и физическими лицами, внешней средой, а также социально-трудовые отношения в учреждении.

5.1.2. Федеральные и региональные законы, муниципальные нормативно-правовые акты, конкретизируются принятием локальных актов Экоцентра.

5.1.3. Нормативные правовые документы предназначены для установления принципов организации внутренней деятельности, урегулирования отношений с пользователями и партнерами, защиты интересов Экоцентра перед органами государственной власти и местного самоуправления, контролирующими органами.

5.1.4. Изменения в локальные нормативные акты Экоцентра вносятся периодически для приведения их в соответствие с нормативно-правовой базой, действующей в Российской Федерации, Ханты-Мансийском автономном округе - Югре, муниципальном образовании.

5.1.5. К необходимым нормативным ресурсам Экоцентра относятся правоустанавливающие документы, документы, регламентирующие отношения с пользователями, договора с партнерами и сторонними организациями, внутренние (локальные) документы.

Правоустанавливающие документы:

Учредительные документы в соответствии с требованиями ст. 52 Гражданского кодекса Российской Федерации (Устав), распорядительный акт учредителя о создании Учреждения;

Свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;

Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;

Акт передачи имущества в оперативное управление или договор аренды; распорядительный акт органа местного самоуправления, осуществляющего управление муниципальным имуществом, о передаче имущества учреждению на правах оперативного управления;

Акт землеотвода; распорядительный акт органа местного самоуправления, осуществляющего управление муниципальным имуществом, о предоставлении земли учреждению на праве бессрочного пользования;

Свидетельство о государственной регистрации прав на объекты недвижимости и земельные участки или выписка из Единого государственного реестра прав в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2007 № 122-ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним».

Документы, регламентирующие отношения с потребителями услуг:

Положение о платных услугах (с приложением прейскуранта и вносимых дополнений), утвержденное приказом директора учреждения в соответствии с Уставом;

Муниципальное задание на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) и финансовом обеспечении его выполнения муниципальными учреждениями городского округа город Мегион;

Журнал учета мероприятий/работы учреждения;

Другие документы.

1.5.3. Договоры с партнерами и сторонними организациями:

Договоры (соглашения) о совместной деятельности;

Договоры с контрагентами, осуществляющими тепло-, водоснабжение;

Другие договоры.

Внутренними (локальными) актами являются:

коллективный договор

штатное расписание

структура музея

положение о структурных подразделениях

правила внутреннего трудового распорядка

должностные инструкции

положения о надбавках, доплатах, премировании

положение о платных услугах

положения о коллегиальных совещательных органах (ученый совет, совет попечителей, методический и редакционный советы и т.д.)

положение по делопроизводству

положение по организации выставок, определяющее порядок взаимодействия

подразделений музея, распределения ответственности и принятия решений.

положение по обеспечению безопасности в музее или иной документ, определяющий

порядок охраны объекта и действий в чрезвычайной ситуации

документы, регулирующие охрану труда и технику безопасности

Организационно-распорядительными документами являются:

планы и отчеты музея

протоколы, постановления, решения
приказы, распоряжения, указания
аттестационные документы
бухгалтерские документы
кадровые документы
журнал учета работы музея
докладные записки, справки, переписка и другие документы

5.2 Фондовые ресурсы

5.2.1. Главным музейным ресурсом является **Музейный фонд – совокупность культурных ценностей, хранящихся в музее, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенные вместе в силу характера своего происхождения, либо видимого родства, либо по иным признакам и зарегистрированные в установленном порядке.**

5.2.2. Экоцентр обеспечивает пополнение своего фонда для полноценного формирования коллекций.

5.2.3. Экоцентр обеспечивает сохранность и безопасность фонда на основе соблюдения санитарно-гигиенического, температурно-влажностного, светового режимов.

5.2.4. Для обеспечения доступности к музейным фондам формируются электронные каталоги Экоцентра и предоставляются сведения в Государственный каталог Музейного фонда Российской Федерации.

5.2.5 Финансирование Экоцентра в течение года должно предусматривать:
пополнение музейного фонда в размере 0,1 % от фонда;
реставрацию музейных экспонатов в размере 0,3 % от фонда;
инвентаризацию музейных фондов в размере 1 % от фонда.

5.3 Материально-технические ресурсы

5.3.1. Для организации производственных процессов и музейного обслуживания пользователей Экоцентра должен быть оборудован экспозиционно-выставочным, фондовым, компьютерным оборудованием, мебелью, средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Материально-технические ресурсы Экоцентра включают недвижимое имущество – здания, сооружения, обустроенную прилегающую территорию и землю под учреждением, а также движимое имущество – специальное оборудование, технику, инвентарь для производства музейного продукта и обеспечения музейной деятельности.

5.3.2. Музей и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных помещениях (отдельно стоящих зданиях), оснащенных телефонной связью и выходом в Интернет и обеспеченных противопожарной сигнализацией, видеонаблюдением, охраной и системой пожаротушения.

3.3.1 Место расположения музея должно быть максимально удобным для населения: в центре города, жилого квартала, микрорайона, района города, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений, развязок и т. д. Предпочтительно расположение музея вблизи парка или сквера для устройства открытой экспозиции, естественной защиты от шума и загрязнений и создания необходимых музею рекреационных зон.

Музей должен располагать достаточной площадью территории для перспективного

расширения музея. Данные требования не распространяются на музеи, расположение которых связано с определенным местом: мемориальные музеи; археологические музеи на месте раскопок; музеи предприятий, учреждений и учебных заведений; музеи в памятниках; музеи под открытым небом, требующие больших по площади незастроенных территорий, с ландшафтом, характерным для данного региона.

Выбор месторасположения учреждения должен быть обусловлен:

социальными целями - сохранение культурного наследия и его пропаганда; повышение образовательного и культурного уровня населения; проведение научных исследований;

- назначением и спецификой музея - место музея в общей структуре (центральный, головной, филиал), тип коллекции, фонды, преимущественное развитие функций (научно-исследовательских, научно-просветительских, образовательных и досуговых);

характеристикой города (населенного пункта) - численность населения, структура расселения, предполагаемый регион охвата музеем, транспортная схема, перспективы развития города (населенного пункта) в целом и предполагаемого района для строительства музея, исторические и культурные традиции, развитие туризма.

природным окружением - рельеф, растительность, водоемы, геологические характеристики, климатические условия (с точки зрения сохранности экспонатов и возможностей организации открытой площадки), форма и размер участка, ограничения использования, включая шум, вибрации и загрязнения, пригодность местности для проведения досуговых мероприятий;

градостроительной ситуацией - наличие других музеев, учебных заведений (включая школы), научных учреждений (их мощность, тип, размещение и число), мест досуга и отдыха; ближайшее архитектурное окружение; тенденция развития; неблагоприятное для музея соседство с промышленными предприятиями, скоростными магистралями, железной дорогой и аэропортом; возможность поэтапного расширения здания музея;

структурой населения - социально-профессиональный и возрастной состав, уровень образования, культурные запросы, туристы;

транспортной доступностью - система общественного транспорта в районе расположения музея, размещение стоянок, пешеходная доступность к музею (легко доступен - 15 мин ходьбы или езды местным транспортом, доступен - 15 - 30 мин);

техничко-экономическими соображениями - благоустройство территории, проведение сопутствующих мероприятий (оборудование дорог, коммуникаций и тп.);

специальными требованиями. Для краеведческих музеев - своеобразие естественно-природного ландшафта и архитектурного окружения как элементов экспозиционного показа. Для художественных музеев - возможность размещения произведений монументального искусства на открытых экспозиционных площадках. Для музеев в памятниках - обязательность охранных зон. Для технических музеев - расширенный состав экспозиции под открытым небом. Для музеев предприятий и учреждений - целесообразность их размещения без ограничений посещаемости режимом работы предприятий и учреждений.

5.3.4. Учреждение должно обеспечивать свободный доступ для лиц с ограниченными возможностями здоровья (люди с поражением опорно-двигательного аппарата, с недостатками зрения и слуха; лица преклонного возраста и др.) посредством устройства пандусов при входе-выходе, уровневых переходов и проемов дверей, соответствующих строительным ГОСТам.

5.3.5. Экоцентр включает в себя:

- Дирекцию и административно-хозяйственные службы;
- Научно-методический отдел;
- Научно-фондовый отдел;

- Краеведческий музей;
- Музей народных художественных промыслов и ремесел;
- Музейно-этнографический и экологический парк «Югра»
- Экспозиционные залы;
- Выставочные залы;
- Хранилище с отдельными помещениями по видам материалов;
- Производственные мастерские;
- Обслуживающие помещения;
- Технические помещения.

Основой материально-технических ресурсов служит помещения и функциональные зоны учреждения, представленные в таблице 5. На распределение площадей между основными группами помещений влияет территориальная отдаленность структурных подразделений Экоцентра.

Рекомендуемое соотношение площадей следующие: экспозиционные залы - 45 - 55 %; фондохранилища - 20 - 25 %; вспомогательные и обслуживающие помещения - 25 - 35 %.

В небольших музеях (с экспозиционной площадью до 500 м²) следует предусматривать возможность организации в экспозиции мест проведения встреч, показ кинофильмов, а также временных выставок.

Таблица 5

Помещения и функциональные зоны муниципального музея

№ п/п	Вид помещений по назначению	Функциональные зоны музея	
		Для посетителей	Служебная
1	Основные	Постоянная экспозиция, временные выставки	Фондохранилище с отдельными помещениями (по видам материалов)
2	Вспомогательные	Лекционный зал, зона отдыха, помещения для информации	Рабочие помещения сотрудников, лаборатории, мастерские, библиотека
3	Обслуживающие	Вестибюль, гардероб, киоск, санузлы	Хозяйственные подсобные помещения для инвентаря, санузлы, технические помещения

Рекомендуемые минимальные площади помещений для Экоцентра, с учетом объема фондов составляют:

- Экспозиционные помещения – 900 кв. м. (в том числе экспозиции 700, выставочные залы 200);
- Фондохранилище 200 кв.м.

Практика показывает, что необходимая и достаточная высота экспозиционных залов составляет 3,2-4,5 м, высота экспозиционного пояса 1,5-1,7 м на расстоянии 80-90 см от пола. Длина экспозиционного ряда не должна превышать 20-50 м. Загрузка площади экспозиционного пояса экспонатами принимается равной 50-60 %. Удаление зрителя от экспоната обычно принимается равным его двойной высоте. Целостность зрительного

восприятия экспозиционного пространства ограничивается 24 м.

Загрузка пола крупными экспонатами и витринами принимается в пределах 20-30 %, главный проход 2-3 м и второстепенный 1,5-2 м. Перед ведущими экспонатами желательно оставлять свободное пространство в 10-15 см².

5.3.6. Состояние помещений должно отвечать требованиям правил пожарной безопасности, безопасности труда, санитарно-гигиенических и иных норм, установленных действующим законодательством.

5.3.7. В помещениях Экоцентра должен соблюдаться температурный режим в пределах от 16 до 24°С по Цельсию, относительная влажность воздуха – 45-55%. температура воздуха 18 +/- 1 градуса Цельсия, относительная влажность воздуха – 55% +/- 5%

5.3.8. Рабочие места должны быть оснащены и оборудованы в соответствии с нормами Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПиН).

5.3.9. Здания Экоцентра обеспечиваются охранно-пожарной сигнализацией и средствами противопожарной защиты в соответствии с нормативными документами действующего законодательства.

5.3.10. Экоцентр должен стремиться к созданию привлекательного внешнего образа, формированию положительного имиджа, доступности для населения.

5.3.11. Прилегающая к зданиям учреждения территория должна быть оборудована пешеходными дорожками с твердым покрытием, зелеными насаждениями, газонами, цветочными клумбами, садовыми скамейками, местом для детских игр, архитектурными сооружениями, специально оборудованной площадкой для проведения досуговых мероприятий и народных игр.

5.3.12. На фасаде здания или прилегающей территории должно быть видимое, четко читаемое, и легко узнаваемое название учреждения, на входе – вывеска с обязательным указанием полного наименования учреждения, режима работы, на информационном стенде внутри помещения - план работы на квартал с конкретной информацией о выставках и мероприятиях.

5.3.13. Площади помещений для работы сотрудников должны предусматривать следующие: для руководителей отделов - 9 м², для научных сотрудников - 4,5 м².

5.3.14. Экоцентр и его структурные подразделения укомплектовываются специальным оборудованием (аппаратурой, приборами, мебелью), отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых учреждением услуг (работ) населению.

5.3.15. С целью развития новых форм обслуживания на качественно новом уровне и обеспечения доступности музейных коллекций, формирования электронных каталогов Экоцентр осуществляет информатизацию, которая включает:

определение необходимого количества автоматизированных рабочих мест для сотрудников;
приобретение лицензионных программных продуктов, формирование локальной вычислительной сети (ЛВС), подключение к сети Интернет;
автоматизацию основных производственных процессов: управленческих, технологических (комплектование, изучение, каталогизация, создание выставок и др.), обслуживания посетителей и т.д.

5.3.16. Экоцентр должен быть обеспечен расходными материалами: дисками, картриджами и бумагой для принтеров и копировальных аппаратов и др.

5.3.17. Специальное оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

5.3.18. Неисправное оборудование должно быть снято с эксплуатации, заменено или отремонтировано (если оно подлежит ремонту), а пригодность должна быть подтверждена проверкой.

5.3.19. Для поддержания оборудования и техники в рабочем состоянии, модернизации технической базы учреждения ежегодно должно выделяться не менее 8-10 % от балансовой стоимости уже имеющегося оборудования и техники. Обновление оборудования и программного сопровождения должно осуществляться не реже одного раза в пять лет.

5.3.20. Состояние электрического оборудования определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) специалистом в данной области.

5.3.21. В Экоцентре должен быть разработан комплекс упреждающих мероприятий, направленных на предотвращение чрезвычайных ситуаций (пожары, стихийные бедствия, антитеррористические акты и др.) и обеспечение защиты посетителей и персонала, безопасность музейных предметов и материально-технических ресурсов.

5.3.22. Персонал Экоцентра должен пройти подготовку по оказанию первой медицинской помощи. Аптечка должна находиться на виду в легкодоступном месте.

5.3.23. Рекомендуемое нормативное обеспечение музея средствами технического оснащения и дистанционного доступа к источникам информации:

наличие подключения к сети Интернет и обязательно наличие локального доступа к одной из справочно-правовых систем, «КонсультантПлюс», либо «Гарант»;

наличие рабочих мест для пользователей, оснащенные компьютерами с выходом в сеть Интернет.

1 компьютер для рабочего места каждого сотрудника;

источники бесперебойного питания к каждому компьютеру;

1 модем (на 1 структурное подразделение или отдельно стоящее здание);

1 принтер (на 1 структурное подразделение или отдельно стоящее здание);

1 планшетный сканер для оцифровки фотографий и документов (на 1 структурное подразделение фондов);

1 телефон с функцией факса (на отдельно стоящее здание);

1 копировальный аппарат/МФУ (на 1 структурное подразделение);

1 телевизор (на отдельно стоящее здание);

1 проектор, 1 экран, 1 радиомикрофон, 1 фотоаппарат, видеокамера, наушники и колонки по количеству компьютеров, 1 доска с магнитной поверхностью (на музей или филиал);

специальное оборудование для людей с ограниченными физическими возможностями.

Экспозиционно-выставочное оборудование:

витрина музейная (на 150 предметов);

подиум (на 150 предметов);

1 лестница (на музей или филиал);

стенд экспозиционный (на 50 предметов);

информационные киоски (1 на экспозиционный зал);

звуковые табло и звуковой этикетаж для лиц с нарушениями зрения;

аудиогиды.

Фондовое оборудование:

сейф для хранения учетной документации;
сейф для хранения музейных предметов из драгоценных металлов и драгоценных камней (при наличии);
сейф оружейный для хранения оружия (при наличии);
металлический шкаф (на 200 предметов);
стеллаж металлический (на 50 предметов или 10 картин);
шкаф (на 200 предметов);
металлический шкаф / сейф (на 100 предметов – нумизматика, редкие книги);
система автоматического обеспечения температурно-влажностного режима музея;
дез.камера (или холодильник) для обработки («выморозки») музейных предметов;
психрометр (на 1 экспозиционный зал или 1 помещение фондохранилища);
люксометр ((на 1 экспозиционный зал или 1 помещение фондохранилища);
термошкаф (для обработки книг и документов) (на 300 предметов).

5.4 Финансовые ресурсы

Финансовые ресурсы учреждения – это совокупность денежных средств, получение и использование которых не противоречит действующему законодательству Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

5.4.1. Финансирование Экоцентра осуществляется за счет средств местного бюджета, областных и окружных целевых программ, возможностей государственного бюджетного финансирования из фонда софинансирования социальных расходов (субсидии), фонда финансовой поддержки (дотации), регионального фонда развития (субсидии), а также за счет средств государственных и местных внебюджетных фондов; целевых грантов; пожертвований, спонсорских средств со стороны организаций и частных лиц; доходов от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности, доходов от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности учреждения.

5.4.2. Бюджет Экоцентра предусматривает расходы на осуществление уставных целей деятельности учреждения:

содержание персонала (оплата труда с начислениями, выплата надбавок за квалификационные категории по результатам аттестации и иных надбавок, ежегодные расходы на повышение квалификации кадров);
содержание здания и оборудования (коммунальные услуги, текущий и капитальный ремонт, аренда, техническое обслуживание и т. д.);
содержание прилегающей территории, филиалов и иных объектов, входящих в состав учреждения;
пополнение фондов музея;
осуществление экспозиционно-выставочной, учетно-хранительской, научно-исследовательской, культурно-просветительской и иных видов деятельности;
материальное обеспечение сохранности музейного фонда;
осуществление организационно-методической, научно-исследовательской и учебно-образовательной деятельности музея;
оснащение музея современными техническими средствами и оборудованием;
проведение капитального ремонта;
другие затраты, связанные с уставной деятельностью.

5.5 Кадровые ресурсы

Кадровые ресурсы Экоцентра – руководители и специалисты основного персонала, обеспечивающие предоставление музейных услуг населению (административный и основной состав), а также служащие и рабочие, обеспечивающие деятельность учреждения (обслуживающий и технический персонал).

5.5.1. Экоцентр должен располагать необходимыми и достаточными кадровыми ресурсами для реализации уставных целей. В штатном расписании музея сверх расчетного норматива должны быть предусмотрены штатные единицы, обладающих специальными знаниями, необходимыми для внедрения и использования информационно-коммуникационных технологий, создания информационных продуктов и услуг, для обслуживания особых групп пользователей (детей, людей с ограничениями жизнедеятельности и т.д.).

5.5.2. Все специалисты Экоцентра должны иметь профессиональное образование и соответствовать квалификационным требованиям.

5.5.3. Руководство Экоцентра и его учредитель обеспечивают реализацию программы непрерывного образования всего персонала, ориентируясь на разнообразные формы повышения квалификации по различным направлениям профессиональной деятельности как на уровне муниципального образования, так и Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Российской Федерации.

5.5.4. Все руководители и специалисты Экоцентра не реже одного раза в 5 лет должны проходить повышение квалификации по любой из установленных форм (стажировка – от 72 часов,

мастер-класс – от 36 часов, курсы повышения квалификации – от 108 часов и т.д.).

5.5.5. Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником учреждения аттестации на соответствие занимаемой должности.

5.5.6. Ежегодное финансирование повышения квалификации музейных работников должно составлять не менее 0,5 % от фонда оплаты труда.

5.5.7. Порядок проведения аттестации устанавливается трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права, локальными нормативными актами, принимаемыми с учетом мнения представительного органа работников, в том числе Положением об аттестации, утвержденным приказом директора учреждения и согласованным с профсоюзным комитетом.

5.5.8. Специалисты Экоцентра развивают способность к творческой и инновационной деятельности, участвуют в реализации стратегии развития учреждения и муниципального образования, проектной и аналитической деятельности.

5.5.9. Сотрудники Экоцентра должны иметь опрятный внешний вид (офисный стиль одежды), нагрудные бейджи с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

5.5.10. Руководство Экоцентра и его учредитель обеспечивают оптимальное количество сотрудников, необходимое для выполнения муниципального задания.

5.5.11. Штатное расписание Экоцентра определяется с учетом видов деятельности Экоцентра на основании муниципального задания, расчетов норм времени на виды выполняемых услуг/работ.

5.5.12. Руководство Экоцентра и его учредитель обеспечивают социальную и профессиональную защиту сотрудников учреждения в рамках трудового договора, создают удовлетворительные условия труда для работников, оказывают всестороннюю поддержку молодым специалистам и наиболее результативным работникам.

VI ОРГАНИЗАЦИОННО - МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЭКОЦЕНТРА

Основными задачами научно-методического отдела являются организационное, информационное, методическое и творческое обеспечение учреждения.

Основными функциями научно-методического отдела являются:
повышение квалификации руководителей и специалистов музейной сферы;
мониторинг и анализ деятельности музеев;
сбор и обобщение данных государственной статистической отчетности о работе музеев.

Финансирование Экоцентра в течение года должно обеспечить:

участие сотрудников Экоцентра в семинарах, стажировках, мастер-классах, творческих лабораториях, научно-практических конференциях, фестивалях и профессиональных конкурсах, организуемых соответствующими консультационно-методическими центрами (на данные цели каждому сотруднику должно выделяться не менее 5 тыс. руб. в год);
приобретение методических материалов по разным направлениям музейной деятельности на печатных и электронных носителях;
осуществление сотрудниками научной работы, включая выезды в библиотеки и архивы Ханты-Мансийского автономного округа - Югры и других регионов страны, подготовку и издание научных трудов.

VII. МУЗЕЙ И МЕСТНОЕ СООБЩЕСТВО

Музей должен строить свою деятельность на основе анализа потребностей населения.

Опора на местных жителей, привлечение их внимания к достижениям и проблемам музея, является обязанностью музея. Музей должен стремиться к активному участию населения в делах музея через общества друзей музея, попечительские советы, музейные клубы и т.д.

Музей должен регулярно информировать общественность о своих целях и задачах, ресурсах, возможностях, текущей и перспективной деятельности. Информация о предоставляемых услугах должна включать перечень услуг, правила и условия их предоставления.

Музей, являясь местным информационно-историческим центром муниципального образования, должен сотрудничать с органами местного самоуправления, местными организациями и предприятиями.

Музей муниципального образования должен участвовать в реализации программ социально-экономического развития своей территории.

VIII. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

1. Конституция Российской Федерации (1993).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации.
3. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
4. Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации».
5. Федеральный закон от 03.07.2016 № 357-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации».

6. Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации».
7. Федеральный закон от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей».
8. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
9. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
10. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
11. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».
12. Федеральный закон от 02.07.2013 № 187-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам защиты интеллектуальных прав в информационно-телекоммуникационных сетях».
13. Государственная программа «Развитие культуры и туризма на 2013-2020 годы» (утв. распоряжением Правительства Российской Федерации от 27.12.2012 № 2567-р).
14. Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации и Положения о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации» (до утверждения новой редакции «Положения о Музейном фонде Российской Федерации» и «Положения о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации» в соответствии с Федеральным законом от 7 июля 2016 г. № 357-ФЗ)
15. Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет».
16. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 3.07.1996 № 1063-р «Социальные нормативы и нормы».
17. Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 27.07.2016 № Р-948 «О Методических рекомендациях субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры».
18. Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР» (до утверждения «Единых правил и условий хранения музейных предметов и музейных коллекций, включенных в состав Музейного фонда Российской Федерации, и порядок формирования, учета, сохранения и использования Музейного фонда Российской Федерации» в соответствии с Федеральным законом от 7 июля 2016 № 357-ФЗ).
19. Приказ Министерства культуры СССР от 15.12.1987 № 513 «Об утверждении инструкции по учету и хранению музейных ценностей из драгоценных металлов и драгоценных камней, находящихся в государственных музеях СССР».
20. Приказ Министерства культуры РСФСР от 31 декабря 1987 № 630 «О Положении о фондово-закупочной комиссии музеев системы Министерства культуры РСФСР» (до утверждения нового Положения в соответствии с Федеральным законом от 7 июля 2016 № 357-ФЗ).

21. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук».
22. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 31.03.2015 № 526 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях России» (Зарегистрировано в Минюсте России 07.09.2015 № 38830).
23. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 15.10.2013 № 1558 «О Комплексе мер по расширению практики обмена выставками между музеями Российской Федерации».
24. 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"» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 24.05.2011 № 20835).
25. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 04.08.2014 № 537н «Об утверждении профессионального стандарта «Хранитель музейных ценностей» от (Зарегистрировано в Минюсте РФ 04.09.2014 № 33965).
26. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 №2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ».
27. Приказ Министерства внутренних дел Российской Федерации, Министерства культуры Российской Федерации и Федерального архивного агентства (Росархива) от 25.05.1998 № 315/255/38 «Об утверждении Инструкции по организации охраны объектов, хранящих культурные ценности, подразделениями вневедомственной охраны при органах внутренних дел Российской Федерации».
28. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства».
29. Технические рекомендации по созданию виртуальных музеев (разработаны Министерством культуры Российской Федерации от 25.07.2014 г.).
30. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 09.07.2015 № 243-01-39-ВА «О направлении порядка передачи и внесение изменений в текст договора о передаче в безвозмездное бессрочное пользование или пользование на определенный срок музейных предметов и музейных коллекций, входящих в состав государственной части Музейного фонда Российской Федерации и находящихся в федеральной собственности».
31. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 14.05.2016 № 165-01-39-ВА «О страховании музейных предметов» /О направлении «Методических рекомендаций по страхованию музейных предметов»/.
32. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.06.2016 № 181-01039-ВА «О порядке приема государственных наград и документов к ним в постоянное пользование в государственные и муниципальные музеи».

33. Концепции развития музейной деятельности в Российской Федерации на период до 2030 года (проект).
34. Государственная стратегия формирования системы достопримечательных мест, историко-культурных заповедников и музеев-заповедников в Российской Федерации (проект).
35. Единые правила и условия хранения музейных предметов и музейных коллекций, включенных в состав Музейного фонда Российской Федерации, и порядок формирования, учета, сохранения и использования Музейного фонда Российской Федерации (проект)
36. Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 22.11.2007 № 1320 «Об утверждении Административного регламента исполнения Министерством культуры Российской Федерации государственной функции по ведению Государственного каталога Музейного фонда Российской Федерации».
37. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.05.2016 № 1197 «Об утверждении базового (отраслевого) перечня услуг и работ в сфере «Культура, кинематография, архивное дело, туризм».
38. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».
39. 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» (Зарегистрировано в Минюсте России 07.05.2015 № 37153).
40. Приказ Министерства культуры Российской Федерации 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».
41. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 03.07.2015 № 231-01-39-НМ «О направлении Методических рекомендаций по введению нормирования труда в государственных (муниципальных) учреждениях культуры с указаниями особенностей введения типовых норм труда в библиотеках, фильмофондах, зоопарках, музеях и других организациях музейного типа».
42. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры в Российской Федерации».
43. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.11.2000 № 664 «Об утверждении Типовых требований по инженерно-технической укрепленности и оборудованию техническими средствами охраны учреждений культуры, расположенных в зданиях – памятниках истории и культуры».
44. Приказ Министерства по чрезвычайным ситуациям Российской Федерации от 18.06.2003 № 313 «Об утверждении правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)»/
45. Постановление администрации города Мегиона ХМАО-Югры от 06.02.2020 г. № 213 "Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ) в сфере культуры.

Приложение 1
к модельному стандарту деятельности
муниципального автономного учреждения
"Региональный историко-культурный и экологический центр"

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением «Региональный историко-культурный и экологический центр».

Контактная информация муниципального автономного учреждения «Региональный историко-культурный и экологический центр»:

628684, г. Мегион, ул. Заречная, дом 16б, тел./факс: 8 (34643) 2-28-05, e-mail: muzeimegion@mail.ru, официальный сайт учреждения: <http://ecocentr-megion.ru/>.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее – Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kultura-megion@mail.ru.

1.3. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 №431 «О социальной поддержке многодетных семей» (с изменениями и дополнениями);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 15.01.1993 №4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» (с изменениями и дополнениями);

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

Федеральный закон от 26.05.1996 №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

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») (с изменениями и дополнениями);

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» (с изменениями и дополнениями);

Приказ Министерства культуры РФ от 17.12.2015 №3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»

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

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 Ханты-Мансийского автономного округа-Югры №109-оз от 15.11.2005 «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре» (с изменениями и дополнениями);

Постановление Администрации города от 16.05.2016 №1074 «Об утверждении Устава муниципального автономного учреждения «Региональный историко-культурный и экологический центр» (с изменениями и дополнениями);

Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городской округ город Мегион.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

2.1. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Содержание муниципальной услуги.

Экспонирование (показ) музейных предметов основного фонда (выставочная площадь музея).

2.1.2. Платные и частично оплачиваемые услуги населению предоставляются на основании приобретенного посетителем музея билета экскурсионной путевки или документов (аккредитаций), дающих право на вход.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

2.2. Порядок предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Для получения муниципальной услуги потребителю услуги необходимо лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, и приобрести билет (абонемент) на посещение

выставки (экспозиции).

2.2.2. Для льготных категорий предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании льготного билета на право бесплатного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего отнесение его к льготной категории.

2.2.3. В случае если в билете (абонементе) указана дата посещения, предоставление услуги в другие даты по данному билету (абонементу) не допускается.

2.2.4. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является: отсутствие билета (абонемента), дающего право на получение услуги в день обращения; обращение за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;

нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, оказывающей услугу, и одежды других потребителей услуги.

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

2.3. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; правила поведения в Экоцентре; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения о структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников Экоцентра; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности и иные документы);

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Требования к зданиям и помещениям учреждения.

Здание (помещение) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания и информационные стенды учреждения.

Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

2.4.2. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

в здании учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения; выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

2.4.3. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления муниципальной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой услуги;

специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой муниципальной услуге;

оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении государственной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты);

в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и

охранной сигнализации, транспортные средства; для оказания качественных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

помещения музея должны быть оснащены телефонной связью.

2.4.4. Требования к обеспечению мягким инвентарем:

учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления муниципальной услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой услуги.

2.5. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

2.5.1. Требования к режиму работы организации:

режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Отделом культуры;

учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений;

режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения не менее чем на 1 час;

предоставление муниципальной услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;

предоставление муниципальной услуги потребителям может производиться в любой рабочий день музея; даты и время проведения мероприятий устанавливается музеем самостоятельно; длительность мероприятий определяется музеем самостоятельно;

в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс и гардероба для посетителей;

один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются;

график работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей;

ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно; время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым, законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.5.2. Требования к удаленности расположения места предоставления муниципальной услуги:

места предоставления муниципальной услуги должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

2.5.3. Требования к доступности муниципальной услуги для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан):

в соответствии с федеральным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

лицам, не достигшим восемнадцати лет, - 1 раз в месяц;

лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, - 1 раз в месяц;

студентам высших учебных заведений;

Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалеры ордена Славы;

ветеранам всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12.01.1995 №5-ФЗ «О ветеранах»;

инвалидам 1 и 2 групп;

детям дошкольного возраста;

военнослужащим, проходящим военную службу по призыву;

сотрудникам музеев независимо от форм собственности;

пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости, - 1 раз в месяц;
многодетным семьям - 1 раз в месяц;

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям-сиротам, оставшимся без попечения родителей.

2.6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги.

2.6.1. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги:

учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме;

структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

2.6.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги:

каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения; работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении услуг:

в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание 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; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; 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.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора.

2.7.2. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

сведения о графике работы учреждения;

правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;

утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

сведения об Учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;

контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

адрес официального интернет-сайта музея;

сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

2.7.3. Учреждение должно информировать об установлении права бесплатного посещения музея следующих категориям граждан:

лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

студенты высших учебных заведений;

Герои Советского Союза, Героям Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

ветераны всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12.01.1995 №5-ФЗ «О ветеранах»;

инвалиды 1 и 2 групп;

дети дошкольного возраста;

военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;

сотрудники музеев независимо от форм собственности;

пенсионеры, являющиеся получателями страховых пенсий по старости (право, на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

многодетные семьи (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям-сиротам, оставшимся без попечения родителей.

2.7.4. Информирование потребителей услуги осуществляется:

через официальный интернет-сайт;

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

по телефону в виде устного ответа, на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги при личном посещении музея.

2.7.5. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
стандарт качества предоставления муниципальной услуги;
перечень оказываемых учреждение услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых выставках, мероприятиях.

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

2.7.6. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения.

информация об изменениях в режиме работы.

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация.

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях;

на основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении, ее фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о новых проводимых мероприятиях.

2.7.7. При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней;

информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут;

информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все

возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 15 минут с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

о порядке предоставления муниципальной услуги;

об адресах интернет-сайта Министерства культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры; федеральной муниципальной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги;

о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

2.7.8. На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

3.3. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления муниципальной услуги.

3.4. В целях улучшения качества предоставления муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой муниципальной услуги.

3.5. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, заместителем и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами.

3.6. Внешний контроль осуществляется учредителем в соответствии с утвержденным им

порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых осуществляются функции и полномочия учредителя.

3.7. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится протокол проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1. Мнение потребителей муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

4.2. Мнение потребителей муниципальной услуги изучается, анализируется и используется при проведении оценки качества предоставления муниципальных услуг.

Раздел 5. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

5.1. Показателем качества предоставления муниципальной услуги является:

динамика числа посещений выставочных площадей музея по сравнению с предыдущим годом (процентов)

$KП (отч.) / KП (предш.) \times 100 - 100$, где:

KП (отч.) - количество посетителей экспозиций и выставок музея (выставочная площадь музея) в отчетном году;

KП (предш.) - количество посетителей экспозиций и выставок музея (выставочная площадь музея) в предшествующем отчетном году;

доля экспонировавшихся на выставочных площадях музея музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда музея (процентов)

$KЭП / OF \times 100$, где:

KЭП - количество экспонируемых предметов основного фонда музея на выставочных площадях музея в отчетном году;

OF - общее количество предметов основного фонда музея.

Раздел 6. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающее услугу.

6.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее – заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3. Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе

указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

Учреждение обязано предоставить заявителю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме), в течение 10 рабочих дней с даты ее поступления.

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5. Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Раздел 7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

7.1. Меры ответственности за нарушение требований стандарта устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальных правовых актов.

7.2. Руководитель муниципального учреждения, оказывающего услугу, привлекается к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта в результате проверочных действий учредителя или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта.

7.3. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающих услугу, применяются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

Приложение
к стандарту качества предоставления муниципальной
услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных
коллекций (вне стационара)»

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)

от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги:

_____ , допу
щенное _____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы
следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет).

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе _____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

дата

подпись

Приложение 2
к модельному стандарту деятельности
муниципального автономного учреждения
"Региональный историко-культурный и экологический центр"

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением «Региональный историко-культурный и экологический центр».

Контактная информация муниципального автономного учреждения «Региональный историко-культурный и экологический центр»:

628684, г. Мегион, ул. Заречная, дом 166, тел./факс: 8 (34643) 2-28-05, e-mail: muzeimegion@mail.ru, официальный сайт учреждения: <http://ecocentr-megion.ru/>.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее – Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kultura-megion@mail.ru.

1.3. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 №431 «О социальной поддержке многодетных семей» (с изменениями и дополнениями);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 15.01.1993 №4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» (с изменениями и дополнениями);

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

Федеральный закон от 26.05.1996 №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях

пожарной безопасности» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

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») (с изменениями и дополнениями);

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» (с изменениями и дополнениями);

Приказ Министерства культуры РФ от 17.12.2015 №3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»

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

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 Ханты-Мансийского автономного округа-Югры №109-оз от 15.11.2005 «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре» (с изменениями и дополнениями);

Постановление Администрации города от 16.05.2016 №1074 «Об утверждении Устава муниципального автономного учреждения «Региональный историко-культурный и экологический центр» (с изменениями и дополнениями);

Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городской округ город Мегион.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

2.1. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Содержание муниципальной услуги.

Экспонирование (показ) музейных предметов основного фонда (вне музея).

2.1.2. Платные и частично оплачиваемые услуги населению предоставляются на основании приобретенного посетителем музея билета экскурсионной путевки или документов (аккредитаций), дающих право на вход.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

2.2. Порядок предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Для получения муниципальной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара) потребителю муниципальной услуги необходимо лично

обратиться в учреждение, на выставочных площадях которого оказывается услуга.

2.2.2. Для льготных категорий предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании льготного билета на право бесплатного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего отнесение его к льготной категории.

2.2.3. В случае если в билете (абонементе) указана дата посещения, предоставление услуги в другие даты по данному билету (абонементу) не допускается.

2.2.4. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является: отсутствие билета (абонемента), дающего право на получение услуги в день обращения; обращение за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;

нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, оказывающей услугу, и одежды других потребителей услуги.

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

2.3. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; правила поведения в Экоцентре; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения о структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников Экоцентра; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности и иные документы);

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Требования к зданиям и помещениям учреждения.

Здание (помещение) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания и информационные стенды учреждения.

Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

2.4.2. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

в здании учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения; выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

2.4.3. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления муниципальной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой услуги;

специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой муниципальной услуге;

оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении государственной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты);

в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и

охранной сигнализации, транспортные средства; для оказания качественных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

2.4.4. Требования к обеспечению мягким инвентарем:

учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления муниципальной услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой услуги.

2.5. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

2.5.1. Требования к режиму работы организации:

режим работы учреждения, в котором оказывается муниципальная услуга, должен быть установлен в соответствии с законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регуливающими рабочее время учреждения, а также согласован с музеем, предоставляющим муниципальную услугу;

график работы объектов сети внестанционарного обслуживания устанавливается музеем самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

2.5.2. Требования к удаленности расположения места предоставления муниципальной услуги:

места предоставления муниципальной услуги должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

2.5.3. Требования к доступности муниципальной услуги для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан):

в соответствии с законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

лицам, не достигшим восемнадцати лет, - 1 раз в месяц;

лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, - 1 раз в месяц;

студентам высших учебных заведений;

Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалеры ордена Славы;

ветеранам всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12.01.1995 №5-ФЗ «О ветеранах»;

инвалидам 1 и 2 групп;

детям дошкольного возраста;

военнослужащим, проходящим военную службу по призыву;

сотрудникам музеев независимо от форм собственности;

пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости, - 1 раз в месяц;

многодетным семьям - 1 раз в месяц;

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям-сиротам, оставшимся без попечения родителей.

2.6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги.

2.6.1. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги:

учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме;

структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

2.6.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги:

каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения; работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении услуг:

в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики;

к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание 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; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; 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.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора;

2.7.2. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

сведения о графике работы учреждения;

правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;

утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;

контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

адрес официального интернет-сайта музея;

сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

2.7.3. Учреждения должны информировать об установлении права бесплатного посещения музея следующим категориям граждан:

лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

студенты высших учебных заведений;

Герои Советского Союза, Героям Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

ветераны всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12.01.1995 №5-ФЗ «О ветеранах»;

инвалиды 1 и 2 групп;

дети дошкольного возраста;

военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;

сотрудники музеев независимо от форм собственности;

пенсионеры, являющиеся получателями страховых пенсий по старости (право, на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

многодетные семьи (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям-сиротам, оставшимся без попечения родителей;

2.7.4. Учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде; правила посещения, музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм;

2.7.5. Информирование потребителей услуги осуществляется:

через официальный интернет-сайт;

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

по телефону в виде устного ответа, на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги при личном посещении музея;

2.7.6. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых выставках, мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

2.7.7. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения;

информация об изменениях в режиме работы;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях;

2.7.8. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении, ее фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней;

информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут;

информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 15 минут с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

о порядке предоставления муниципальной услуги;

об адресах интернет-сайта Министерства культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры; федеральной муниципальной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги;

о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

2.7.9. На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

3.3. Учреждение, предоставляющие муниципальную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления муниципальной услуги.

3.4. В целях улучшения качества предоставления муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой муниципальной услуги.

3.5. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, заместителем и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами.

3.6. Внешний контроль осуществляется учредителем в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых осуществляются функции и полномочия учредителя.

3.7. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится протокол проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1. Мнение потребителей муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

4.2. Мнение потребителей муниципальной услуги изучается, анализируется и используется при проведении оценки качества предоставления муниципальных услуг.

Раздел 5. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

5.1. Показателем качества предоставления муниципальной услуги является:

динамика числа посещений экспозиций и выставок вне музея по сравнению с предыдущим годом:

$\text{КПвм (отч.)} / \text{КПвм (предш.)} \times 100 - 100$, где:

КПвм (отч.) - количество посетителей экспозиций и выставок вне музея в отчетном году;

КПвм (предш.) - количество посетителей экспозиции и выставок вне музея в предшествующем отчетном году;

доля экспонированных вне музея музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда музея:

$\text{КЭПвм} / \text{ОФ} \times 100$, где:

КЭПвм - количество экспонируемых вне музея предметов основного фонда в отчетном году;

ОФ - общее количество предметов основного фонда музея.

Раздел 6. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающее услугу.

6.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее – заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3. Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может

направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

Учреждение обязано предоставить заявителю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме), в течение 10 рабочих дней с даты ее поступления.

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5. Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Раздел 7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

7.1. Меры ответственности за нарушение требований стандарта устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальных правовых актов.

7.2. Руководитель муниципального учреждения, оказывающего услугу, привлекается к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта в результате проверочных действий учредителя или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта.

7.3. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающих услугу, применяются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

Приложение
к стандарту качества предоставления муниципальной
услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных
коллекций (в стационарных условиях)»

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)
от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги:

_____, допу
щенное _____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы

следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет).

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе _____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

дата

ПОДПИСЬ

Приложение 3
к модельному стандарту деятельности
муниципального автономного учреждения
"Региональный историко-культурный и экологический центр"

Стандарт качества предоставления муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной работы: «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций (далее – муниципальная работа).

1.2. Муниципальная работа предоставляется муниципальным автономным учреждением «Региональный историко-культурный и экологический центр».

Контактная информация муниципального автономного учреждения «Региональный историко-культурный и экологический центр»:

628684, г. Мегион, ул. Заречная, дом 16б, тел./факс: 8 (34643) 2-28-05, e-mail: muzeimegion@mail.ru, официальный сайт учреждения: <http://ecocentr-megion.ru/>.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее – Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kultura-megion@mail.ru.

1.3. Потребителями муниципальной работы являются физические лица (работы предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Предоставление муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной работы:

Конституция Российской Федерации;

Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 №431 «О социальной поддержке многодетных семей» (с изменениями и дополнениями);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 15.01.1993 №4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» (с изменениями и дополнениями);

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

Федеральный закон от 26.05.1996 №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

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») (с изменениями и дополнениями);

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» (с изменениями и дополнениями);

Приказ Министерства культуры РФ от 17.12.2015 №3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»

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

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 Ханты-Мансийского автономного округа-Югры №109-оз от 15.11.2005 «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре» (с изменениями и дополнениями);

Постановление Администрации города от 16.05.2016 №1074 «Об утверждении Устава муниципального автономного учреждения «Региональный историко-культурный и экологический центр» (с изменениями и дополнениями);

Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городской округ город Мегион.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной работы

2.1. Общие требования к процессу предоставления муниципальной работы.

2.1.1. Муниципальная работа выполняется в целях формирования, учета, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций.

2.1.2. Муниципальная работа предоставляется на бесплатной основе.

2.2. Порядок предоставления муниципальной работы.

2.2.1.Порядок выполнения муниципальной работы разрабатывается и утверждается музеем, выполняющим муниципальную работу, в соответствии с Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР, утвержденной Приказом Министерства культуры СССР от 17.07.1985 №290, и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ханты-Мансийского округа – Югры, перечисленными в пункте 1.4 раздела 1 настоящего стандарта.

2.3.Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной работы.

2.3.1.Учреждение, предоставляющее муниципальную работу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; правила поведения в Экоцентре; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения о структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников Экоцентра; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности и иные документы);

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

2.4.Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной работы.

2.4.1.Требования к зданиям и помещениям учреждения.

Здание (помещение) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания и информационные стенды учреждения.

Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

2.4.2.Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

в здании учреждения, предоставляющего муниципальную работу, должны быть предусмотрены следующие помещения; выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты работ, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых работ (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

2.4.3. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления муниципальной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой работы;

специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой муниципальной работе;

оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении муниципальной работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты);

в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; для оказания качественных работ требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

2.4.4. Требования к обеспечению мягким инвентарем:

учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления муниципальной работы, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой работы.

2.5. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей.

2.5.1. Требования к режиму работы организации:

режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение

установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Отделом культуры;

учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений;

режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения не менее чем на 1 час;

предоставление муниципальной работы должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;

предоставление муниципальной работы потребителям может производиться в любой рабочий день музея; даты и время проведения мероприятий устанавливается музеем самостоятельно; длительность мероприятий определяется музеем самостоятельно;

в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс и гардероба для посетителей;

один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются;

ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно; время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым, законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.5.2. Требования к удаленности расположения места предоставления муниципальной работы:

места предоставления муниципальной работы должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

2.5.3. Требования к доступности муниципальной работы для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан):

в соответствии с федеральным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

лицам, не достигшим восемнадцати лет, - 1 раз в месяц;

лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, - 1 раз в месяц;

студентам высших учебных заведений;

Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалеры ордена Славы;

ветеранам всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12.01.1995 №5-ФЗ «О ветеранах»;

инвалидам 1 и 2 групп;

детям дошкольного возраста;

военнослужащим, проходящим военную службу по призыву;

сотрудникам музеев независимо от форм собственности;

пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости, - 1 раз в месяц;

многодетным семьям - 1 раз в месяц;

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям-сиротам, оставшимся без попечения родителей.

2.6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной работы.

2.6.1. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении работы:

учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной работы в полном объеме;

структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции,

устанавливающие его обязанности и права.

2.6.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной работы:

каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения; работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении работ:

в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание работы, 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; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; 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.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы.

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора;

2.7.2. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

сведения о графике работы учреждения;

правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;

утвержденный перечень работ с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

о дополнительных работах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;

контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

адрес официального интернет-сайта музея;

сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

2.7.3. Учреждения должны информировать об установлении права бесплатного посещения музея следующим категориям граждан:

лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);
студенты высших учебных заведений;
Герои Советского Союза, Героям Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
ветераны всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12.01.1995 №5-ФЗ «О ветеранах»;
инвалиды 1 и 2 групп;
дети дошкольного возраста;
военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;
сотрудники музеев независимо от форм собственности;
пенсионеры, являющиеся получателями страховых пенсий по старости (право, на бесплатное посещение 1 раз в месяц);
многодетные семьи (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);
гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям-сиротам, оставшимся без попечения родителей;

2.7.4. Учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде; правила посещения, музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм;

2.7.5. Информирование потребителей работы осуществляется:

через официальный интернет-сайт;

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

по телефону в виде устного ответа, на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной работы при личном посещении музея;

2.7.6. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества предоставления муниципальной работы;

перечень оказываемых учреждением работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

о проводимых выставках, мероприятиях;
досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

2.7.7. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения;

информация об изменениях в режиме работы;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;

2.7.8. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

о работах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях;

2.7.9. на основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении, ее фондах, ресурсах;

о работах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней;

информирование о порядке предоставления работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут;

информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной работы, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной работы (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 15 минут с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

о порядке предоставления муниципальной работы;

об адресах интернет-сайта Министерства культуры Ханты-Мансийского автономного

округа - Югры; федеральной муниципальной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных работ (функций)»;

о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной работы;

о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий)

учреждения, а также должностных лиц учреждения;

информация о предоставлении работы должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

2.7.10. На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

стандарт качества предоставления муниципальной работы;

перечень оказываемых учреждением работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения муниципальной работы

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

3.2. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, его заместителем и подразделяется на:

оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества выполнения работ);

контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам отчетного года).

3.3. Осуществление внешнего контроля за деятельностью учреждения по выполнению работ в части соблюдения требований к качеству осуществляется Отделом культуры администрации города Мегиона и включает в себя:

контроль соответствия фактически выполняемых работ Учреждением требованиям настоящего стандарта качества;

проведение мониторинга основных показателей деятельности учреждения;

анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в Отдел культуры администрации города Мегиона; непосредственно в администрацию города Мегион, иные органы власти, ведомства (при их наличии).

Отдел культуры администрации города Мегиона вправе:

провести по фактам обращений (жалоб) служебные расследования, проверки, иные контрольные мероприятия;

принять меры по привлечению к ответственности соответствующих специалистов по

выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых работ.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной работы

4.1. Мнение потребителей муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, анкетирование потребителей муниципальной работы и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной работы.

4.2. Мнение потребителей муниципальной работы изучается, анализируется и используется при проведении оценки качества предоставления муниципальных работ.

Раздел 5. Показатели качества предоставления муниципальной работы

5.1. Показателем качества предоставления муниципальной работы является:

темп роста объема фонда музея по сравнению с предыдущим годом:

$MФ (отч.) / MФ (предш.) \times 100 - 100$, где:

MФ (отч.) - общее количество предметов музейного фонда в отчетном году;

MФ (предш.) - общее количество предметов музейного фонда в предшествующем году;

доля учетных записей музейных предметов, переведенных в электронный вид, от общего числа предметов музейного фонда:

$УЗ / MФ \times 100$, где:

УЗ - количество учетных записей музейных предметов, переведенных в электронный вид за отчетный период;

MФ - общее количество предметов музейного фонда;

доля оцифрованных музейных предметов от общего числа предметов музейного фонда:

$ОП / MФ \times 100$, где:

ОП - количество оцифрованных музейных предметов за отчетный период;

MФ - общее количество предметов музейного фонда.

Раздел 6. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение, выполняющее работу.

6.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее – заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, допустившему нарушение;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3. Указание на нарушение требований Стандарта работнику Учреждения, допустившему нарушение:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение

требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

Учреждение обязано предоставить заявителю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме), в течение 10 рабочих дней с даты ее поступления.

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5. Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Раздел 7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной работы

7.1. Меры ответственности за нарушение требований стандарта устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальных правовых актов.

7.2. Руководитель муниципального учреждения, оказывающего работу, привлекается к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта в результате проверочных действий учредителя или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта.

7.3. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающих работу, применяются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

Приложение
к стандарту качества предоставления муниципальной
работы
«Формирование, учет, изучение, обеспечение
физического сохранения и безопасности музейных
предметов, музейных коллекций»

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)
от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной работы

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной работы:

_____, допу
щенное _____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы
следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет).

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе _____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

дата

подпись

Приложение 4
к модельному стандарту деятельности
муниципального автономного учреждения
"Региональный историко-культурный и экологический центр"

Стандарт качества предоставления муниципальной работы «Создание экспозиций (выставок) музеев»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной работы: «Создание экспозиций (выставок) музеев» (далее - муниципальная работа).

1.2. Муниципальная работа предоставляется муниципальным автономным учреждением «Региональный историко-культурный и экологический центр».

Контактная информация муниципального автономного учреждения «Региональный историко-культурный и экологический центр»:

628684, г. Мегион, ул. Заречная, дом 166, тел./факс: 8 (34643) 2-28-05, e-mail: muzeimegion@mail.ru, официальный сайт учреждения: <http://ecocentr-megion.ru/>.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее – Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kultura-megion@mail.ru.

1.3. Потребителями муниципальной работы являются физические лица (работы предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Предоставление муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной работы:

Конституция Российской Федерации;

Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 №431 «О социальной поддержке многодетных семей» (с изменениями и дополнениями);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 15.01.1993 №4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» (с изменениями и дополнениями);

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

Федеральный закон от 26.05.1996 №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях

пожарной безопасности» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

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») (с изменениями и дополнениями);

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» (с изменениями и дополнениями);

Приказ Министерства культуры РФ от 17.12.2015 №3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»

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

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 Ханты-Мансийского автономного округа-Югры №109-оз от 15.11.2005 «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре» (с изменениями и дополнениями);

Постановление Администрации города от 16.05.2016 №1074 «Об утверждении Устава муниципального автономного учреждения «Региональный историко-культурный и экологический центр» (с изменениями и дополнениями);

Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городской округ город Мегион.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной работы

2.1. Общие требования к процессу предоставления муниципальной работы.

2.1.1. Муниципальная работа выполняется в целях создания постоянных экспозиций и временных выставок, в том числе передвижных.

2.1.2. Муниципальная работа предоставляется на бесплатной основе.

2.2. Порядок выполнения работы.

2.2.1. Муниципальная работа может быть выполнена как на экспозиционных площадях музея, так и на экспозиционных площадях вне музея.

2.2.1. Порядок выполнения муниципальной работы разрабатывается и утверждается музеем, выполняющим муниципальную работу, в соответствии с Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР, утвержденной Приказом Министерства культуры СССР от 17.07.1985 №290, и другими нормативными

правовыми актами Российской Федерации и Ханты-Мансийского округа – Югры, перечисленными в пункте 1.4 раздела 1 настоящего стандарта.

2.3. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной работы.

2.3.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную работу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; правила посещения Экоцентра; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения о структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников Экоцентра; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности и иные документы);

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной работы.

2.4.1. Требования к зданиям и помещениям учреждения.

Здание (помещение) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания и информационные стенды учреждения.

Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

2.4.2. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

в здании учреждения, предоставляющего муниципальную работу, должны быть предусмотрены следующие помещения; выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты работ, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых работ (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

2.4.3. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления муниципальной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой работы;

специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой муниципальной работе;

оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении муниципальной работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты);

в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; для оказания качественных работ требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

2.4.4. Требования к обеспечению мягким инвентарем:

учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления муниципальной работы, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой работы.

2.5. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей.

2.5.1. Требования к режиму работы организации:

режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Отделом культуры;

учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений;

режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения не менее чем на 1 час;

предоставление результатов муниципальной работы должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;

предоставление муниципальной работы потребителям может производиться в любой рабочий день музея; даты и время проведения мероприятий устанавливается музеем самостоятельно; длительность мероприятий определяется музеем самостоятельно;

в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс и гардероба для посетителей;

один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются;

ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно; время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым, законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.5.2. Требования к удаленности расположения места предоставления муниципальной работы:

места предоставления муниципальной работы должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

2.5.3. Требования к доступности муниципальной работы для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан):

в соответствии с федеральным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

лицам, не достигшим восемнадцати лет, - 1 раз в месяц;

лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, - 1 раз в месяц;

студентам высших учебных заведений;

Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалеры ордена Славы;

ветеранам всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12.01.1995 №5-ФЗ «О ветеранах»;

инвалидам 1 и 2 групп;

детям дошкольного возраста;

военнослужащим, проходящим военную службу по призыву;

сотрудникам музеев независимо от форм собственности;

пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости, - 1 раз в месяц;

многодетным семьям - 1 раз в месяц;

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям-сиротам, оставшимся без попечения родителей.

2.6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной работы.

2.6.1. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении работы:

учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной работы в полном объеме;

структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

2.6.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной работы:

каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование,

квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении работ:

в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики;

к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание работы, 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; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; 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.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы.

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора;

2.7.2. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

сведения о графике работы учреждения;

правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;

утвержденный перечень работ с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

о дополнительных работах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;

контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

адрес официального интернет-сайта музея;

сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

2.7.3. Учреждения должны информировать об установлении права бесплатного посещения музея следующим категориям граждан:

лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

студенты высших учебных заведений;

Герои Советского Союза, Героям Российской Федерации, полные кавалеры ордена

Славы;

ветераны всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12.01.1995 №5-ФЗ «О ветеранах»;

инвалиды 1 и 2 групп;

дети дошкольного возраста;

военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;

сотрудники музеев независимо от форм собственности;

пенсионеры, являющиеся получателями страховых пенсий по старости (право, на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

многодетные семьи (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям-сиротам, оставшимся без попечения родителей;

2.7.4. Учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде; правила посещения, музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм;

2.7.5. Информирование потребителей работы осуществляется:

через официальный интернет-сайт;

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

по телефону в виде устного ответа, на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной работы при личном посещении музея;

2.7.6. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества предоставления муниципальной работы;

перечень оказываемых учреждением работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

о проводимых выставках, мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

2.7.7. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

наименование учреждения;
режим работы учреждения;
информация об изменениях в режиме работы;
через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;
посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

о работах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях;

2.7.8. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении, ее фондах, ресурсах;

о работах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней;

информирование о порядке предоставления работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут;

информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной работы, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной работы (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 15 минут с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

о порядке предоставления муниципальной работы;

об адресах интернет-сайта Министерства культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры; федеральной муниципальной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных работ (функций)»;

о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной работы;

о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий)

учреждения, а также должностных лиц учреждения;

информация о предоставлении работы должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

2.7.9. На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

стандарт качества предоставления муниципальной работы;

перечень оказываемых учреждением работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения муниципальной работы

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

3.2. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, его заместителем и подразделяется на:

оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества выполнения работ);

контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам отчетного года).

3.3. Осуществление внешнего контроля за деятельностью учреждения по выполнению работ в части соблюдения требований к качеству осуществляется Отделом культуры администрации города Мегиона и включает в себя:

контроль соответствия фактически выполняемых работ Учреждением требованиям настоящего стандарта качества;

проведение мониторинга основных показателей деятельности учреждения;

анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в Отдел культуры администрации города Мегиона; непосредственно в администрацию города Мегион, иные органы власти, ведомства (при их наличии).

Отдел культуры администрации города Мегиона вправе:

провести по фактам обращений (жалоб) служебные расследования, проверки, иные контрольные мероприятия;

принять меры по привлечению к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых работ.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной работы

4.1. Мнение потребителей муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, анкетирование потребителей муниципальной работы и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной работы.

4.2. Мнение потребителей муниципальной работы изучается, анализируется и используется при проведении оценки качества предоставления муниципальных работ.

Раздел 5. Показатели качества предоставления муниципальной работы

5.1. Показателем качества предоставления муниципальной работы является:

динамика количества созданных выставок по сравнению с предыдущим годом (процентов):

$KB(\text{отч.}) / KB(\text{предш.}) \times 100 - 100$, где:

KB (отч.) - общее количество выставок, созданных в отчетном году;

KB (предш.) - общее количество выставок, созданных в предшествующем отчетном году.

Раздел 6. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение, выполняющее работу.

6.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее – заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, допустившему нарушение;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3. Указание на нарушение требований Стандарта работнику Учреждения, допустившему нарушение:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

Учреждение обязано предоставить заявителю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме), в течение 10 рабочих дней с даты ее поступления.

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5. Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Раздел 7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной работы

7.1. Меры ответственности за нарушение требований стандарта устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальных правовых актов.

7.2. Руководитель муниципального учреждения, оказывающего работу, привлекается к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта в результате проверочных действий учредителя или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта.

7.3. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающих работу, применяются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

Приложение
к стандарту качества предоставления муниципальной
работы
«Создание экспозиций (выставок) музеев»

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)

от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной работы

Я, _____,
(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или Ф.И.О. лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной работы:

_____, допу
щенное _____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)
обращение к руководителю Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет).

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе _____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

дата

ПОДПИСЬ

--

Приложение 5
к модельному стандарту деятельности
муниципального автономного учреждения
"Региональный историко-культурный и экологический центр"

**Перечень должностей муниципального автономного учреждения
"Региональный историко-культурный и экологический центр
относимых к основному персоналу**

РУКОВОДИТЕЛИ

Заместитель директора по научно-исследовательской работе, информационным технологиям
Главный хранитель музейных фондов
Заведующий структурным подразделением
Ученый секретарь музея

СПЕЦИАЛИСТЫ

Хранитель музейных предметов
Научный сотрудник музея (главный научный сотрудник, старший научный сотрудник, научный сотрудник, младший научный сотрудник)
Методист по музейно-образовательной деятельности
Методист по научно-просветительской деятельности
Специалист по учету музейных предметов
Специалист по экспозиционной и выставочной деятельности
Редактор электронных баз данных музея
Лектор (лектор-экскурсовод)
Художник-фотограф
Художник-конструктор (дизайнер)
Специалист по связям с общественностью
Специалист по просветительской работе

СЛУЖАЩИЕ

Администратор

**Нормы экскурсионной и лекционной нагрузки
для сотрудников, входящих в основной персонал музеев**

Проведение экскурсий и чтение лекций в учреждении и вне учреждения является основной формой научно-просветительной работы и входит в экскурсионную и лекционную нагрузку.

В Письме Министерства культуры РФ «О нормах экскурсионной нагрузки» от 06.05.1993 г. № 01-132/16-25 даны рекомендации по установлению норм экскурсионной и лекционной работы. Годовые нормы данных видов работ рекомендуется определять из расчета 11 месяцев, за единицу времени принимается расчет 45 минут- один академический час. Минимальная численность группы для учета выполнения норм проведенного мероприятия не должна быть менее 25 человек.

Учитывая плотность населения территории и требований свода правил 118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения» (актуализированная редакция СНиП 31-06-2009 (с Изменениями N 1, 2, 3) к допустимой численности посетителей на площадях выставочных залов, минимальную численность группы для учета выполнения норм проводимых мероприятий, сотрудниками МАУ «Экоцентр», следует рассчитывать исходя из группы **15** человек.

При учете научно-просветительской работы фиксируются только те мероприятия, которые проводятся по разработанным и утвержденным документациям, либо приказом директора.

В экскурсионную и лекционную нагрузку кроме непосредственного проведения экскурсий и чтения лекций входит разработка и освоение новых тем, составление методической документации к экскурсиям и лекциям, участие во взаимном прослушивании и обобщении опыта проведения экскурсий и чтения лекций.

Освобождение от экскурсионной, лекционной работы допускается в исключительных случаях и оформляется приказом директора учреждения.

Министерство предоставляет директорам учреждений право самостоятельно устанавливать годовые нормы проведения экскурсионной и лекционной работы (абзац 2 Письма Министерства культуры РФ «О нормах экскурсионной нагрузки» от 06.05.1993 г. № 01-132/16-25).

Расчет норм проведения экскурсионной и лекционной работы для специалистов Экоцентра необходимо производить на основании показателей муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) и финансовом обеспечении его выполнения муниципальными учреждениями городского округа город Мегион (далее Муниципальное задание).

Норма проведения экскурсионной и лекционной работы для специалистов Экоцентра в месяц (лектор, специалист по экспозиционно-выставочной деятельности, научный сотрудник, заведующий отделом, методист):

Норма проведения =

годовое количество экскурсий (группа 15 чел.) согласно муниципального задания : 11
месяцев

количество занятых штатных единиц
(лектор, специалист по экспозиционно-выставочной деятельности,
научный сотрудник, заведующий отделом, методист)

Учитывая выполнение контрольных функций заведующими структурных подразделений, а также экспедиционную нагрузку и работу по пополнению и описанию фондов научными сотрудниками, нормы экскурсионной и лекционной работы следует распределить в следующем соотношении:

Наименование должности	Норма проведения экскурсионной и лекционной работы
Лектор	20
Специалист по экспозиционно-выставочной деятельности	5
методист	5
Научный сотрудник	7
Заведующий отделом	3

Предложенные нормативы разработаны с учетом рекомендаций Министерства культуры РФ, показателями Муниципального задания и свода правил 118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения» (актуализированная редакция СНиП 31-06-2009 (с Изменениями N 1, 2, 3). Корректировка норм проведения экскурсионной и лекционной работы проводится не чаще одного раза в год, в разрезе показателей Муниципального задания на текущий год, в соответствии с муниципальной программой «Развитие культуры и туризма в городском округе город Мегион на 2019-2025 годы», утвержденной постановлением администрации города от 19.12.2018 №2749.

В связи с тем, что посещаемость музеев в различные периоды года колеблется, количество экскурсионных часов в месяцы наибольшей посещаемости может быть увеличено с тем условием, что общая годовая норма экскурсионных часов останется неизменной для каждой категории работников. При этом загрузка экскурсионной работой в течение рабочего дня не может превышать 4 экскурсионных часа.

Установленные нормы экскурсионной и лекционной нагрузки являются обязательными для всех лекторов, научных сотрудников, заведующих отделами, методистов.

Выполняемая научными сотрудниками и заведующими отделами музеев экскурсионная работа в объемах, предусмотренных настоящими нормами, входит в их служебные обязанности и осуществляется в пределах установленного рабочего времени.

Приложение 7
к модельному стандарту деятельности
муниципального автономного учреждения
"Региональный историко-культурный и экологический центр"

**Примерный перечень оснащения
инструментами и техническими средствами
музея муниципального образования**

Наименование показателя	Единица измерения	Количество	Примерные сроки службы (год)
Экспозиционное оборудование:			
Витрины музейные	шт.	1 на 150 предметов	7
Подиум	шт.	1 на 150 предметов	7
Лестница	шт.	1 на 3 музейных помещения	5
Выдвижной экспозиционный шкаф	шт.	1 на 150 предметов	7
Проекционный телевизор	шт.	1 на 1 выставочных зала	5
Акустическая система	шт.	1 на 1 выставочный зал	5
Мультимедиа проигрыватель	шт.	1 на 1 выставочных зала	5
Музыкальный центр	шт.	1 на 1 выставочных зала	5
Проекционный экран	шт.	1 на 1 выставочных зала	7
Стенд экспозиционный мобильный	шт.	1 на 1500 посетителей в год	5
Витрина мобильная (оргстекло)	шт.	1 на 1500 посетителей в год	5
Лазерная указка	шт.	1 на 1 научного сотрудника	3
Жалюзи	шт.	1 на 1 оконный проем	7
Оборудование рабочих мест:			
Осветительный прибор	шт.	1 на 3 кв. м.	7
Лампа настольная	шт.	1 на 1 сотрудника	7
Стол	шт.	1 на 1 сотрудника	7
Стул	шт.	3 на 1 сотрудника	7
Шкаф для одежды	шт.	1 на 1 подразделение музея	7
Компьютер	шт.	1 на 1 научного и административного сотрудника	3
Принтер	шт.	1 на 1 подразделение музея	3
Факс	шт.	1 на 1 подразделение музея	3
Телефон	шт.	1 на 1 подразделение музея	7
Модем	шт.	1 на 1 подразделение музея	3
Копировальный аппарат	шт.	1	5
Сканер	шт.	1 на 1 подразделение музея	3
Кассовый аппарат	шт.	1 на 1 здание музея	5
Наименование показателя	Единица измерения	Количество	Примерные сроки

			службы (год)
Оборудование фондовых хранилищ:			
Сейф	шт.	1 на 200 предметов или 1 на 20 книг	25
Стеллаж	шт.	1 на 50 предметов или 1 на 10 картин	15
Шкаф	шт.	1 на 200 предметов или 1 на 400 архивных документов	15
Несгораемый шкаф	шт.	1 на 100 документов (редких книг)	25
Каталожный шкаф	шт.	1 на 3000 карточек	15
Психрометр	шт.	1 на 3000 предметов	7
Люксметр	шт.	1 на 3000 предметов	7
Термошкаф (для обработки книг и документов)	шт.	1 на 300 книг	10
Химические реактивы для обработки фондов	шт.	1 л на 100 предметов	1

Примечание: Все помещения музея оборудуются приборами охранной и охранно-пожарной систем. Музейному собранию обеспечивается охрана тремя рубежами защиты.

Приложение 8
к модельному стандарту деятельности
муниципального автономного учреждения
"Региональный историко-культурный и экологический центр"

**Нормы расхода
канцелярских товаров для музея муниципального образования**

В расчёте для одного музея на один год

Наименование	Единица измерения	Объем основного фонда более 40,0 тыс. предметов	Объем основного фонда более 8,0 и менее 40,0 тыс. предметов	Объем основного фонда менее 8,0 тыс. предметов
Картридж для принтера (Ч/Б, цветные)	штук	35	25	5
Клей резиновый для этикеток	флакон	20	10	5
Книги учета фондов	штук	20	15	10
Бланки документов	штук	700	500	300
Бумага писчая	пачка	500	250	100
Бумага для факса	рулон	10	5	2
Фломастеры (24 цвета)	набор	35	20	10
Кисти художественные	Набор (5 штук)	20	10	5
Карандаши цветные	коробка	30	20	10
Бумага для рисования	пачка	45	38	24
Ватман 610 x 860	лист	200	150	100
Полукартон	лист	200	150	100
Маркер	штук	100	80	40
Дискеты и CD, DVD диски, флешка	штук	50	30	20
Переносной жесткий диск	штук	10	5	1
Цветная бумага	набор	50	36	26
Штемпельная подушка, краска	штук	5	3	1

В расчёте для одного работающего на один год

Наименование	Единица измерения	Количество
Скоросшиватель	штук	500
Папка для бумаг	-//-	540
Ручка	-//-	72
Стержень	-//-	36
Ластик	-//-	20
Клей-карандаш	упаковка	150
Линейка	-//-	36

Наименование	Единица измерения	Количество
Штрих	флакон	36
Скрепки	коробка	100
Кнопки	-//-	100
Лента клеящая-скотч	штук	200
Степлер	-//-	18
Скобы для степлера	упаковка	100
Точилка для карандаша	штук	44
Ножницы	-//-	44
Ежедневник	-//-	44
Блокнот	-//-	44
Краски	коробка	20
Гуашь	-//-	20

Приложение 9
к модельному стандарту деятельности
муниципального автономного учреждения
"Региональный историко-культурный и экологический центр"

**Нормы расхода
хозяйственных товаров для музея муниципального образования**

Наименование товара	Единица измерения	Норма на одно учреждение
Стиральный порошок	упаковка	4
Сода кальцинированная	-//-	4
Мыло туалетное	-//-	12
Бумага туалетная	рулон	120
Чистящее средство (с хлором)	упаковка	150
Дезинфицирующее средство	-//-	150
Ведро	штука	1 на структурное подразделение
Швабра	-//-	1 на структурное подразделение
Тряпка хозяйственная	штука	10
Мешок для мусора	упаковка	20
Совок	штука	1 на структурное подразделение
Веник	-//-	1 на структурное подразделение
Лопата	-//-	8
Метла	-//-	8
Перчатки хозяйственные	пара	36
Перчатки для индивидуальной защиты	пара	4 000
Маски для индивидуальной защиты	штука	1 600

Приложение 10
к модельному стандарту деятельности
муниципального автономного учреждения
"Региональный историко-культурный и экологический центр"

**Нормы обеспечения
подписными изданиями музея муниципального образования**

Наименование	Единица измерения	Количество
Научно-популярные издания (ж-л «Мономах»)	количество подписок в год	1
Специальные издания (ж-л «Мир музея»)	количество подписок в год	1
Газеты (районные и областные)	количество изданий	2-3

Приложение 11
к модельному стандарту деятельности
муниципального автономного учреждения
"Региональный историко-культурный и экологический центр"

**Нормы расхода на текущий ремонт здания
музея муниципального образования**

№	Группа зданий	% от восстановительной стоимости здания*
1.	Здания каркасные с железобетонным или металлическим каркасом, с заполнением каркаса каменными материалами	1,1
2.	Здания с каменными стенами из штучных камней или крупноблочные, колонны и столбы – железобетонные или кирпичные, перекрытия – железобетонные	1,2
3.	Здания с каменными стенами из штучных камней или крупноблочные, колонны и столбы – железобетонные или кирпичные, перекрытия – деревянные	1,3
4.	Здания со стенами облегченной каменной кладки, колонны и столбы – железобетонные или кирпичные, перекрытия – железобетонные	1,3
5.	Здания со стенами облегченной каменной кладки, колонны и столбы – кирпичные или деревянные, перекрытия – деревянные	1,4
6.	Здания деревянные с бревенчатыми или брусчатыми рублеными стенами	1,5
7.	Здания деревянные каркасные щитовые, глинобитные, сырцовые, саманные	1,6
8.	Здания камышитовые и прочие облегченные здания и т.д.	1,8
9.	Палатки, павильоны, ларьки, киоски и другие облегченные здания	5

*Восстановительная стоимость здания – сумма затрат, необходимых для строительства данного здания, при действующих в современных условиях ценах.

Примечание: Значения нормы установлены в соответствии с Положением о проведении планово – предупредительного ремонта жилых и общественных зданий (М., Стройиздат, 1974 г.).

Приложение 12
к модельному стандарту деятельности
муниципального автономного учреждения
"Региональный историко-культурный и экологический центр"

**Нормы расхода на капитальный ремонт здания
музея муниципального образования**

№	Группа зданий	% от восстановительной стоимости здания
1.	Здания многоэтажные (более двух этажей); здания одноэтажные с железобетонными и металлическими каркасами, со стенами из каменных материалов, крупных блоков и панелей, с железобетонными, металлическими и другими долговечными покрытиями с площадью пола свыше 5000 кв. м	1,0
2.	Здания двухэтажные всех назначений, кроме деревянных всех видов; здания одноэтажные с железобетонными и металлическими каркасами, со стенами из каменных материалов, крупных блоков и панелей, с железобетонными, металлическими и другими долговечными покрытиями, с площадью пола до 5000 кв. м	1,2
3.	Здания одноэтажные бескаркасные со стенами из каменных материалов, крупных блоков и панелей, с железобетонными, металлическими, деревянными и другими перекрытиями и покрытиями	1,7
4.	Здания одноэтажные бескаркасные со стенами облегченной каменной кладки, с железобетонными, кирпичными и деревянными колоннами и столбами, с железобетонными, деревянными и другими перекрытиями; здания деревянные с брусчатыми или бревенчатыми рублеными стенами, одно-, двух- и более этажные	2,5
5.	Здания деревянные, каркасные и щитовые, контейнерные, деревометаллические, каркасно-обшивные и панельные одно-, двух - и более этажные; здания глинобитные, сырцовые, саманные, камышитовые и другие аналогичные	5,0
6.	Здания из пленочных материалов (воздухоопорные, пневмокаркасные, шатровые и др.)	10,0

Примечание: Значения нормы установлены в соответствии с постановлением Совета Министров СССР от 22.10.1990 № 1072 «О единых нормах амортизационных отчислений на полное восстановление основных фондов народного хозяйства СССР».

Приложение 13
к модельному стандарту деятельности
муниципального автономного учреждения
"Региональный историко-культурный и экологический центр"

**Нормы обеспеченности услугами связи
музея муниципального образования**

Наименование показателя	Единица измерения	Объем основного фонда более 40,0 тыс. предметов	Объем основного фонда более 8,0 и менее 40,0 тыс. предметов	Объем основного фонда менее 8,0 тыс. предметов
Телефон	Количество номеров на учреждение	1 телефон на подразделение музея	1 телефон на подразделение музея	1 телефон на подразделение музея
Автоматизированная городская телефонная связь (АГТС)	Время	тариф безлимитный	тариф безлимитный	тариф безлимитный
Автоматизированная междугородная телефонная связь (АМТС)	Время	из расчета 120 минут в месяц	из расчета 40 минут в месяц	из расчета 20 минут в месяц
Радиоточка	Количество точек	1 радиоточка на 5 человек работающих, минимум 1 радиоточка	1 радиоточка на 5 человек работающих, минимум 1 радиоточка	1 радиоточка на 5 человек работающих, минимум 1 радиоточка
Интернет	Время	из расчета 60 минут x 254 рабочих дня x тариф	из расчета 20 минут x 254 рабочих дня x тариф	из расчета 10 минут x 254 рабочих дня x тариф
Создание и поддержка сайта музея	Количество	1	1	1
Почтовые расходы письма	Конверты с маркой	не менее 30 в месяц	не менее 15 в месяц	не менее 10 в месяц

Приложение 14

к модельному стандарту деятельности
муниципального автономного учреждения
"Региональный историко-культурный и экологический центр"

**Подходы к определению
показателей эффективности деятельности музея муниципального образования**

Разработка показателей эффективности деятельности музеев обусловлена потребностями реальной практики управления, необходимостью оценки целесообразности расходования бюджетных средств.

Актуальность эта задача приобретает в связи с проводимой реформой бюджетного сектора. Концепцией реформирования бюджетного процесса* предусмотрено «формирование и включение в бюджетный процесс процедуры оценки бюджетных расходов, поэтапный переход от сметного планирования и финансирования расходов к бюджетному планированию, ориентированному на достижение конечных общественно значимых и измеримых результатов. При этом система оценок этих результатов должна включать «как непосредственные результаты (предоставление услуг определенного качества и объема), так и конечные результаты (эффект от предоставленных услуг для их получателей)».

При выборе критериев, отражающих социально-значимые результаты деятельности музеев, следует использовать показатели, характеризующие активность работы учреждения культуры с населением. При этом показатели должны быть достаточно информативны, а их число не должно быть большим.

Оценка уровня эффективности предполагает выбор базы сравнения. В условиях, когда социальные стандарты по сфере культуры еще не разработаны, в качестве такой базы могут выступать: а) лучшие или средние значения показателей для музея соответствующего типа; б) значения показателей деятельности этого же музея в предыдущий период.

С учетом перечня отчетных показателей музея и общероссийского классификатора услуг населению**, в качестве измеряемых **показателей социальной эффективности музеев** предлагается использовать:

1. количество посетителей музея, чел. и изменение их количества по сравнению с прошлым годом, % ;
2. охват населения услугами музея, % посетителей от общей численности жителей обслуживаемой территории;
3. число выставок, организованных музеем за год, ед. и их средняя посещаемость;
4. число экскурсий, организованных музеем за год, ед. и их средняя посещаемость;
5. доля мероприятий, рассчитанных на обслуживание социально менее защищенных возрастных групп: детей и подростков, пенсионеров, инвалидов и т.п., в % от общего числа проводимых мероприятий;
6. доля мероприятий, рассчитанных на участие всей семьи, от общего количества мероприятий, %;
7. доля новых форм культурного обслуживания посетителей музея в общем количестве предоставляемых профильных услуг.

*Концепция реформирования бюджетного процесса в Российской Федерации в 2004-

2006 годах.

Постановление Правительства РФ № 249 от 22.05.2004 г.

**Общероссийский классификатор услуг населению. Утвержден постановлением Госстандарта РФ

№ 163 от 28.06.1993 г.

В качестве основных **показателей экономической эффективности деятельности музеев** предлагается использовать следующие:

1. доходы от уставной и предпринимательской деятельности из расчета на одного специалиста, тыс. руб.;
2. доходы от уставной и предпринимательской деятельности из расчета на кв. метр экспозиционной площади, тыс. руб.;
3. средняя цена одного посещения музея, руб. (расчет по поступлениям от основной деятельности) и в % от минимальной заработной платы;
4. себестоимость одного посещения музея, руб. и его изменение (рост, снижение) по сравнению с предыдущим годом, %;
5. удельный вес бюджетного финансирования в себестоимости посещений музея за год, %;
6. средняя зарплата работника музея, руб./мес. и ее уровень по сравнению со среднемесячной заработной платой в муниципальном и 1086 образовании (регионе), %.

В качестве основных **показателей производственной эффективности деятельности музеев** предлагается использовать следующие:

1. количество посетителей музея из расчета на кв. метр экспозиционной площади, чел.;
2. экспонирование музейного фонда из расчета на одного специалиста, ед.;
3. количество музейных предметов, поступивших в музей, из расчета на одного специалиста, ед.;
4. количество музейных предметов, внесенных в электронный каталог, из расчета на одного специалиста, ед.;
5. количество посетителей из расчета на одного специалиста, чел.;
6. количество экскурсий из расчета на одного специалиста, ед.;
7. количество лекций из расчета на одного специалиста, ед.;
8. количество выставок из расчета на одного специалиста, ед.

Примечание: К специалистам относятся научные сотрудники, ответственные хранители коллекций, экскурсоводы, методисты, заведующие научными отделами и секторами, ученый секретарь, заместитель директора по научной работе.

Важной стороной оценки эффективности деятельности музея является **учет мнений потребителей культурных услуг**. Для решения этой задачи можно использовать такой механизм, как проведение исследований (мониторинга) по проблемам качества и уровня культурного обслуживания населения, опросов мнений.

Внедрение системы мониторинга культурных потребностей населения обеспечит установление постоянной обратной связи между учредителем Экоцентра, учреждением и населением. Это позволит повысить эффективность управления и адресность предоставляемых услуг.

Рекомендации по формированию имиджа музея муниципального образования

В условиях обострения конкуренции на рынке культурных услуг музею необходимо активизировать внимание на повышении своего *имиджа*, привлекательности для населения.

Основными компонентами формирования положительного имиджа музея являются:

1. **информационный** – включает выработку знаков (символов) и способов представления музея:

- название и аббревиатура этого названия (желательны их краткость и благозвучие);
- эмблема или специально выполненное написание аббревиатуры (или их комбинация);
- лозунги (слоганы) – фразы, в которых кратко выражена миссия музея, его назначение в обществе, смысл существования;
- логотип – особое написание названия музея и его юридического адреса, которое используется в бланках документов;
- издания, включающие рекламную продукцию (афиши, плакаты, буклеты, билеты), научно-исследовательские, методические и научно-популярные труды, путеводители, каталоги;
- изображения предметов и музейных символов на сувенирной продукции;
- сайт – информационный ресурс, обеспечивающий удаленный доступ к музейному собранию.

2. **архитектурный** – включает

- внешний вид здания (архитектурная эстетика, дизайн музейного объекта);
- размещение (месторасположение);
- видимое и легко узнаваемое название и грамотная реклама;
- свободные подходы, чистота и благоустройство прилегающей к зданию территории (парк, садик, цветники, аллеи, места для детских игр);
- наличие автомобильной стоянки или навеса для велосипедов.

3. **фондовый** – предполагает высокий уровень культуры хранения музейных коллекций, современное техническое и информационное оснащения.

4. **оформительский** – предполагает продуманное оформление внутренних помещений (дизайн интерьера), их современное оснащение, санитарное состояние помещений общего пользования

5. **культура внутриорганизационных отношений, или корпоративная культура** – включает ценности, нормы, образы (модели) поведения, принятые в музее:

- стиль управления (соблюдение служебного этикета, следование правилам субординации, отношение к персоналу, система поощрений и наказаний, предоставление возможностей профессионального роста, повышения квалификации, продвижение по службе
- стиль деловых отношений (обязательность, личная заинтересованность и ответственность, точность, оперативность, профессионализм руководителя и сотрудников)

- стиль поведения (характер общения с посетителями, манеры сотрудников, способы разрешения ими конфликтов и недоразумений между собой, чувство юмора, культура речи и т.д.)
- личная культура руководителя музея и его сотрудников (требования к внешнему виду, образованию, особенностям личности, нравственной культуре и др.)
- традиции (обряды, ритуалы, церемонии, общие празднования, принятые в коллективе)

Музей формирует свой положительный образ, привлекая на свою сторону *общественное мнение*.

Формированию положительного имиджа музея способствуют учреждение премий и призов для организаций и граждан, поддерживающих музей, а также установление *партнерских связей и отношений* с общественными, политическими и иными организациями.