МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД СУРГУТ

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| « | 12 | » | 03 | 20 | 18 | г. |  | № | 1576 |

Об утверждении стандарта качества

муниципальных услуг, работ в сфере

музейной деятельности

В соответствии с постановлением Администрации города от 31.05.2012 № 4054 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)», распоряжением Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города», в целях обеспечения качества предоставления муниципальных услуг (работ):

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

2. Признать утратившими силу постановления Администрации города:

- от 25.02.2016 № 1369 «Об утверждении стандарта качества муници- пальных услуг (работ), оказываемых в сфере музейной деятельности»;

- от 12.08.2016 № 6091 «О внесении изменения в постановление Админи-страции города от 25.02.2016 № 1369 «Об утверждении стандарта качества муниципальных услуг (работ), оказываемых в сфере музейной деятельности».

3. Управлению по связям с общественностью и средствами массовой информации опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном портале Администрации города.

4. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2018.

5. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы города Пелевина А.Р.

Глава города В.Н. Шувалов

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к постановлению Администрации городаот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Стандарт

качества муниципальных услуг, работ

в сфере музейной деятельности

1. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальных услуг, работ в сфере музейной деятельности (далее – стандарт), представлены в приложении 1 к настоящему стандарту (далее – учреждения).

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

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуг, выполнения работ:

- Конституция Российской Федерации;

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

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

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

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

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

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

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

- постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации»;

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

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

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

- Устав муниципального образования городской округ город Сургут;

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

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

3. Порядок получения доступа к муниципальным услугам.

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

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

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

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

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

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

Отказ в приобретении билета по иным основаниям не допускается.

Основанием для отказа в предоставлении услуг является:

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

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

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

4. Требования к порядку оказания услуг, выполнения работ и качеству муниципальных услуг, работ:

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

4.1.1. Общие требования к процессу оказания услуг, выполнения работ:

- предоставление услуг, выполнения работ производится не менее пяти дней в неделю, не менее семи часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные и праздничные дни, за исключением 01, 02, 07 января, 23 февраля и 08 марта;

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

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

Услуги оказываются в следующих формах:

- организация и осуществление экскурсионного обслуживания потреби- телей услуги на стационарных экспозициях и временных выставках;

- самостоятельное ознакомление потребителей услуги с постоянными экспозициями и временными выставками;

- проведение научно-образовательных и культурно-массовых мероприятий для потребителей услуг в условиях стационарных экспозиций и временных выставок;

- информационно-справочное и консультационное обслуживание потребителей услуги.

Работы оказываются в следующих формах:

- создание экспозиций (выставок), организация выездных выставок (в стационаре, вне стационара);

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

- осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций.

4.1.3. Содержание оказываемых муниципальных услуг и (или) последовательность действий, осуществляемых в процессе оказания услуг:

- публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стацио-нарных условиях, вне стационара) включает в себя:

прием посетителей;

осуществление экскурсионного обслуживания;

проведение культурно-массовых мероприятий;

обеспечение безопасности.

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

- создание экспозиций (выставок), организация выездных выставок (в стационаре, вне стационара) включает в себя:

определение темы и сроков работы выставки;

создание рабочей группы;

определение выставочных площадей, места организации выставки;

работу в фондах музея по выявлению и отбору экспонатов для выставки;

изучение научно-исследовательской литературы по тематике выставки; подготовку экспонатов к выставке;

подготовку тематико-экспозиционного плана выставки;

разработку художественного (дизайнерского) решения выставки;

подготовку научно-справочного аппарата выставки (пояснительные тексты, этикетки, указатели);

монтаж выставки (размещение экспонатов на выставочном оборудовании, закрепление декоративных элементов, пояснительных текстов, установка освещения);

монтаж и демонтаж выставки;

- формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций включает в себя:

комплектование музейных коллекций и пополнение фондов, в том числе путем приобретения предметов в установленном порядке, в ходе проведения экспедиций и получения предметов в дар, добровольных вкладов и пожертво-ваний от юридических и физических лиц;

организацию учета и хранения всех музейных предметов, находящихся в музейных коллекциях учреждения;

формирование электронной базы данных, содержащей сведения о музейных предметах и музейных коллекциях;

изучение и систематизацию музейных коллекций;

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

- организация культурно-просветительской деятельности (проведение лекций, музейных занятий, консультаций, предоставление справочной инфор- мации) включает в себя:

определение темы мероприятия, цели и участников;

разработка сценария;

организация рекламы мероприятия;

подготовка помещения, аппаратуры (микрофоны, музыкальный центр, компьютер, проектор и иные технические средства);

проведение мероприятия.

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

- услуги оказываются для потребителей платно, за исключением случаев, установленных действующим законодательством, когда услуги предоставляются бесплатно.

- цены (тарифы) на услуги учреждениями, оказывающими услуги, устанавливаются самостоятельно.

- оплата услуг осуществляется потребителем до момента начала их оказания.

4.2. Требования к качеству условий оказания услуг, выполнения работ:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

услуги, работы оказываются в соответствии с уставом учреждения, локальными актами учреждения;

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

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

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

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

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

5. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальных услуг, муниципальных работ.

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

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

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

6. Ответственность за нарушение требований стандарта.

6.1. Меры ответственности за нарушение требований стандарта устанавливается с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами.

6.2. Руководители курируемых комитету культуры и туризма (далее – комитет) муниципальных учреждений, оказывающих услуги, выполняющих работы, привлекаются к ответственности за нарушение требований стандарта в результате проверочных действий комитета или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта.

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

7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта.

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

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

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

- в виде жалобы на нарушение требований стандарта руководителю учреждения, оказывающего услуги, выполняющего работы;

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

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

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

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

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

7.1.5. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы по следующим основаниям:

- текст жалобы не поддается прочтению;

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

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

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

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

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

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

- в случае установления факта нарушения стандарта устранить выявленные нарушения;

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

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

7.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в комитет:

7.3.1. Жалоба, поступившая в комитет, подлежит рассмотрению в течение 15-и рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа комитета в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

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

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

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта, с указанием фамилии, имени, отчества свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требо- ваний стандарта;

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

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

При этом комитет вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

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

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

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

7.3.4. По результатам проверочных действий комитет:

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

- принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя учреждения, оказывающего услуги, выполняющего работы;

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

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

Приложение 1

к стандарту качества

муниципальных услуг, работ

в сфере музейной деятельности

Перечень

организаций, в отношении которых применяется стандарт качества

муниципальных услуг, работ в сфере музейной деятельности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации | Местонахождение учреждения | График работы | Адрес сайта, номер телефона,адрес электронной почты |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский краеведческий музей»  | город Сургут, улица 30 лет Победы, 21/2;улица Просвещения, 7;улица Просвещения, 7/1; улица Терешковой, 49 | среда, пятница:10.00 – 17.00; суббота, воскресенье: 10.00 – 17.30;четверг: 12.00 – 19.00. Выходные дни: понедельник, вторник | [www.skmuseum.ru](http://www.skmuseum.ru) тел.: (3462) 51-68-02,e-mail: skm@admsurgut.ru |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский художественный музей»  | город Сургут, улица 30 лет Победы, 21/2 | среда, пятница:10.00 – 17.00; суббота, воскресенье: 10.00 – 17.30;четверг: 12.00 – 19.00. Выходные дни: понедельник, вторник | [www.shm-surgut.ru](http://www.shm-surgut.ru/)тел.: (3462) 51-68-08,e-mail: karikaturum@ admsurgut.ru |

Приложение 2

к стандарту качества

муниципальных услуг, работ

в сфере музейной деятельности

Перечень

муниципальных услуг, работ в сфере музейной деятельности

|  |
| --- |
| Перечень услуг |
| 1. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях) |
| 2. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)  |
| Перечень работ |
| 1. Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях) |
| 2. Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара) |
| 3. Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций |
| 4. Осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций |

Приложение 3

к стандарту качества

муниципальных услуг, работ в сфере музейной деятельности

Перечень

сайтов, осуществляющих публикацию музейных предметов в сети «Интернет»

1. www.skmuseum.ru;

2. [www.shm-surgut.ru](http://www.shm-surgut.ru/);

3. [www.hmao-museums.ru](http://www.hmao-museums.ru/);

4. [www.museum.ru](http://www.museum.ru/);

5. [http://www.gulagmuseum.org](http://www.gulagmuseum.org/).

Приложение 4

к стандарту качества

муниципальных услуг, работ в сфере музейной деятельности

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

(Ф.И.О. руководителя организации,

оказывающей услугу, работу, комитета)

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

 (Ф.И.О. (при наличии) заявителя)

Жалоба

на нарушение требований стандарта качества

муниципальной услуги, 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, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги, работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта,

комитета, должностного лица)

в части следующих требований:

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

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

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

 (описание нарушения, доводы, в том числе участники,

место, дата и время фиксации нарушения)

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

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

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

 (описание нарушения, доводы, в том числе участники,

место, дата и время фиксации нарушения)

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

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

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

 (описание нарушения, доводы, в том числе участники,

место, дата и время фиксации нарушения)

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

обращение к сотруднику учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет);

обращение к руководителю учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

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

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

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

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

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

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

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

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

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

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

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

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

 дата

# Согласиена обработку персональных данных

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

(Ф.И.О. полностью)

даю согласие на обработку моих персональных данных, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден(а)

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                         подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                                       (расшифровка