

**Регламент МБУК «ИРИКМ»
по предоставлению муниципальной услуги**

I. Общие положения

1.1. Регламент предоставления муниципальной услуги разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания муниципальным бюджетным учреждением культуры «Ижемский районный историко-краеведческий музей» (далее – учреждение) муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц учреждения при оказании муниципальной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Распоряжением 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»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Законом Республики Коми от 23.12.2009 N 133-РЗ (ред. от 26.04.2013) «О некоторых вопросах в сфере регулирования государственных услуг в Республике Коми» (принят ГС РК 17.12.2009);
- Уставом учреждения;
- Законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О музейном фонде РФ и музеях Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда РФ, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 12.01.1996г № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (с изменениями и дополнениями);
- Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);
- Законом Республики Коми от 22.12.1994 № 15-РЗ «О культуре».

1.3. Муниципальная услуга включает в себя:

- А) Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.
- Б) Работу по созданию экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок
- В) Работу по формированию, учету, изучению, обеспечению физической сохранности и безопасности музейных предметов, музейных коллекций.

Муниципальное задание утверждается на год Управлением культуры администрации муниципального района «Ижемский» (может изменяться и дополняться).

1.4. Оказание муниципальной услуги осуществляется через:

Выставочную деятельность (в музее), которая включает: строительство выставок и экспозиций, организацию и размещение выставок (на базе музея) из собрания учреждения, других музеев и учреждений республики и России, из частных собраний и коллекций. Выставки могут быть организованы самостоятельно музеем, так и совместно с другими организациями или отдельными гражданами. Выставки могут быть: естественно-научные, в том числе и с живыми экспонатами; технические, этнографические, исторические, художественные, литературные, культурологические и др.

Организацию индивидуальных посещений экспозиций и выставок музея, проходящих в музее и вне музея. Индивидуальными посетителями считаются также посетители научной библиотеки учреждения и фондов.

Экскурсионное обслуживание (от лат. *excursio* - прогулка, поездка) - посещение музея, достопримечательного места, выставки, предприятия и т. п.; поездка, прогулка с образовательной, научной, спортивной или увеселительной целью. Показ объектов происходит под руководством квалифицированного специалиста - экскурсовода, который передает аудитории видение объекта, оценку памятного места, понимание исторического, этнографического, литературного или природного события, связанного с этим объектом.) включает в себя:

- обзорные, тематические, семейные экскурсии;
- экскурсии с различными видами деятельности (с элементами театрализации, элементами игры, с элементами творческой деятельности и т.д.);
- музейные праздники;
- мастер-классы;
- пешеходные, автобусные экскурсии;
- экскурсии для СМИ в рамках заявленной тематики.

Экскурсионное обслуживание может быть в музее и вне музея, включая проведение экскурсий по памятным местам села, за пределами села.

Лекционное обслуживание (чтение лекций), лекции могут читаться в музее.

Организация и проведение мероприятий, включающее:

- встречи;
- тематические, музыкальные, творческие вечера;
- конкурсы;
- концерты;
- презентации;
- мероприятия;
- ассамблеи;
- пресс-конференции;
- круглые столы;
- научные конференции;
- семинары;
- проведение киносеансов и видеосеансов;
- музейные акции;
- публичная лекция;
- совместные мероприятия с различными государственными и муниципальными учреждениями культуры, образования, общественных объединений и другими.

Мероприятия могут проходить в музее и вне музея.

Методическую деятельность и консультации - проведение консультаций, семинаров, стажировок по вопросам музейной деятельности для сотрудников школьных музеев Ижемского района.

1.5. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является: посещаемость экскурсий и мероприятий в музее и вне музея для удовлетворения и формирования духовных потребностей населения, развития музея как социального института, осуществления патриотического и экологического воспитания подрастающего поколения, сохранения исторического и культурного наследия.

1.6. Оказание муниципальной услуги в учреждении осуществляется всеми сотрудниками.

1.7. Потребителями муниципальной услуги учреждения являются: физические и юридические лица, а также услуга оказывается в интересах общества.

1.8. Услуги по обслуживанию посетителей предоставляются на безвозмездной и возмездной основе (платные и бесплатные).

Музей самостоятельно определяет перечень своих услуг, согласно своей миссии и задач.

1.9. Услуги на возмездной основе осуществляются на основе прейскуранта цен, договоров, приказов.

Доступность музейных услуг для потребителя обеспечивается при использовании стационарных и передвижных форм обслуживания.

1.10. Музей с учетом финансовых, организационных и материально-технических возможностей, оставляет за собой право предоставления льгот на платное посещение музея для следующих категорий:

- участники ВОВ и труженики тыла (при наличии документов);
- военнослужащие срочной службы;
- инвалиды I группы, дети-инвалиды (при наличии документов) и их сопровождающие (1 сопровождающий на человека);
- сотрудники музеев системы Министерства культуры и министерства национальной политики, Министерства образования, науки и молодежной политики, члены международного Совета музеев (ИСОМ) (при наличии документов);
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей (при наличии документов);
- дети из многодетных семей (при наличии документов);
- дети до 3-х лет;
- сопровождающие группу учащихся средних школ, гимназий, лицеев, сузов и вузов (1 человек);
- сопровождающие группу дошкольников (2 человека);
- участники совместных выставочных проектов (согласно списка).

Предоставление услуги по обслуживанию посетителей на безвозмездной основе осуществляются на основании предоставленных документов, подтверждающих право на льготу (удостоверения, справки из детских домов, свидетельства и аналогичные удостоверяющие документы), письменной заявки (ходатайства) с указанием названия мероприятия, экскурсии с указанием срока проведения. Основаниями для льготного посещения являются нормативно-законодательные акты, приказы руководителя учреждения и (или) ходатайства с визой руководителя. При проведении музейных

мероприятий предоставляется право бесплатного посещения участникам, приглашенным (согласно спискам, пригласительным билетам).

1.11 Показателем качества услуг является отсутствие жалоб на действия (бездействие) сотрудников музея и степень соответствия полученной услуги запросу потребителя.

II. Требования к порядку предоставления государственной услуги.

2.1. Сведения о предоставлении учреждением муниципальной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.1.1. Информация о порядке оказания услуги предоставляется посредством:

- размещения на информационных стендах помещений учреждения;
- размещения в сети Интернет;
- публикаций в средствах массовой информации, изданий информационных материалов (афиш, брошюр, буклетов и т.д.);
- средств телефонной связи.

На информационных стендах в помещениях музея, Интернет-сайте museum-izhma.ru размещается следующая информация:

- режим работы учреждения;
- образцы оформления документов, необходимых для оказания услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, оказывающих услугу.

2.1.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей специалисты структурных подразделений музея подробно и в вежливой (корректной)

форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании государственного

учреждения и структурного подразделения, в который позвонил гражданин, фамилии,

имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на

поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен)

другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщён

телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.3. Информирование о ходе оказания услуги осуществляется специалистами учреждения при личном контакте с потребителями, через различные СМИ.

2.2. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов Музея в досудебном и судебном порядке.

2.2.1. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю учреждения. Руководитель проводит личный приём заявителей (по предварительной записи).

Запись потребителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет - сайтах и информационных стендах.

Директор

адрес: Республика Коми, Ижемский район, с. Ижма, ул. Советская, д. 17

контактный телефон/факс – (82140) 94-6-82,
часы приема – с 9 до 17, перерыв на обед с 13 до 14 часов.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный приём, информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.

2.2.2. Потребители имеют возможность сделать запись в книге отзывов и предложений; принять участие в опросе по оценке качества услуг в учреждении или на сайте учреждения.

2.3. Условия и сроки предоставления государственной услуги.

2.3.1. При приеме денежных средств от населения за оказанные услуги, работы применяются следующие бланки строгой отчетности:

- входной билет в музей, утвержденный МФ РФ, приобретенный в кассе музея для посещения;
- квитанционная книжка.

2.3.2. При бесплатном посещении применяется бесплатный билет.

Адреса, режим работы и время приема потребителей в учреждении:

Услуги предоставляются	Адрес	Телефон	Режим работы
МБУК «ИРИКМ»	Республика Коми, Ижемский район, с. Ижма, ул. Советская, д. 17	94-6-82	Понедельник 9.00-17.00 Вторник 9.00-17.00 Среда 9.00-17.00 Четверг 9.00-17.00 (Каждый последний четверг месяца – 9.00-19.00) Пятница 9.00-16.00 Суббота Выходной Воскресенье 11.00-16.00

III. Формирование отчетности по выполнению муниципального задания.

Отчет об исполнении муниципального задания формируется по полугодиям с нарастающим итогом согласно форме, утвержденной учредителем. Также, ежегодно в органы статистического наблюдения и Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми предоставляются сведения по форме № 8-НК.

Показатели, фиксируемые в данных отчетах, складываются следующим образом:

1. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

1.1. Объемные показатели:

Количество посетителей складывается из:

- количества индивидуальных посещений выставок и экспозиций,
- количество посетителей массовых и культурно-образовательных мероприятий в музее,
- количества экскурсионных посещений в музее и вне музея (выездное экскурсионное обслуживание);
- сопровождающие организованных групп в музее.

Основанием для формирования отчетов являются:

- книги учета посетителей.

1.2. Качественные показатели: удовлетворенность качеством оказания услуг

Основанием для оценки качества государственных услуг являются:

- анкеты по оценке качества услуг, заполненные посетителями в учреждении и на сайте музея;
- книги отзывов и предложений.

Методика оценки значения показателя «Удовлетворенность качеством оказания услуг»:

№ п/п	Наименование показателя	Диапазон, в %	Оценка значения показателя, балл
1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг по итогам опроса, проведенного силами учреждения	до 60 %	3
		от 60 до 70 %	4
		от 70 до 90%	5
		90 % и выше	6
Максимальное значение			6
Результат оценки показателя: менее 4 б. - неудовлетворительно, 4 баллов и более - удовлетворительно			

Данные отчета об исполнении государственного задания в части 1 «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» сопоставимы с данными раздела VI «Научно-просветительская работа» годовой формы № 8-НК. (справочная таблица соотношения годовых форм отчетности в приложении № 1).

2. Работа по созданию экспозиций (выставок), организация выездных выставок.

2.1. Объемные показатели, характеризующие выполнение работы:

- количество экспозиций (выставок) - выставки, открытые в текущем году в музее. Основанием для учета являются приказы о монтаже и демонтаже;

2.2. Качественные показатели:

- Открытость и доступность информации об учреждении культуры
Основанием для оценки качества государственных услуг являются:
- Информация на сайте НМРК
- Книги отзывов и предложений

Методика оценки значения показателя «Открытость и доступность информации об учреждении культуры»:

№ п/п	Наименование информационного объекта на официальном сайте учреждения	Оценка значения показателя, балл
1.	Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	1
2.	Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры	1
3.	Адрес электронной почты	1
4.	Сведения об учредителе, учредительные документы	1
5.	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг)	1
6.	Перечень услуг, оказываемых учреждением культуры.	1
7.	Дополнительные услуги, оказываемые учреждением культуры	1
8.	Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг.	1

9.	Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	1
10.	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	1
11.	Структура учреждения культуры, режим, график работы	1
12.	Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры	1
13.	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1
14.	Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1
15.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения культуры	1
16.	Ссылки на оценку качества оказания услуг учреждением культуры	1
Максимальное значение		16
Результат оценки показателя: менее 12 б. - неудовлетворительно, 12 баллов и более - удовлетворительно		

Основанием для формирования отчетов являются:

- акты по фондовой деятельности;
- книги поступлений основного и научно-вспомогательного фонда;
- перечень выставок.

Данные отчета по исполнению государственного задания части 2 «Работа по созданию экспозиций (выставок), организация выездных выставок» включены в форму № 8-НК разделов VII «Выставочно-экспозиционная деятельность».

3. Работа по формированию, учету, изучению и обеспечению физического сохранения безопасности музейных предметов и коллекций.

3.1. Объемные показатели, характеризующие выполнение работы:

- количество предметов в фондах музея (основной и научно-вспомогательный фонд).

3.2. Качественные показатели:

- Открытость и доступность информации об учреждении культуры

Основанием для оценки качества государственных услуг являются:

- Информация на сайте учреждения

Методика оценки значения показателя «Открытость и доступность информации об учреждении культуры»:

№ п/п	Наименование информационного объекта на официальном сайте учреждения	Оценка значения показателя, балл
1.	Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	1
2.	Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры	1
3.	Адрес электронной почты	1
4.	Сведения об учредителе, учредительные документы	1
5.	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг)	1
6.	Перечень услуг, оказываемых учреждением культуры.	1
7.	Дополнительные услуги, оказываемые учреждением	1

	культуры	
8.	Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг.	1
9.	Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	1
10.	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	1
11.	Структура учреждения культуры, режим, график работы	1
12.	Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры	1
13.	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1
14.	Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1
15.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения культуры	1
16.	Ссылки на оценку качества оказания услуг учреждением культуры	1
Максимальное значение		16
Результат оценки показателя: менее 12 б. - неудовлетворительно, 12 баллов и более - удовлетворительно		

Данные отчета по исполнению государственного задания части 2 «Работа по формированию, учету, изучению и обеспечению сохранности и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» включены в форму № 8-НК разделов I «Краткая характеристика фондов» и II «Информатизация».

IV. Контроль исполнения муниципального задания

4.1. Контроль за исполнением муниципального задания учреждением осуществляется Управлением культуры администрации муниципального района «Ижемский» в форме выездной и камеральной проверки.

4.2. Контроль за полнотой и качеством оказания муниципальной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц осуществляется ответственными должностными лицами:

- директор – (82140) 94-6-82

Справочная таблица соотношения годовых форм отчетности (объемные показатели)

№ п/п	Показатель	Отчет по выполнению муниципального задания	Форма № 8-НК	
			Соответствующая графа	Примечание
Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций				
1	Число посетителей	графа «год» в «Фактическое значение за отчетный период очередного финансового года»	Графа 16 раздела VI	Графа 16 = графа 3 + графа 13 + графа 15 Графа 3 включает в себя число посещений выставок, экспозиций + экскурсионных посещений Графа 13 включает в себя численность участников массовых мероприятий Графа 15 включает в себя численность участников культурно-образовательных мероприятий
Работа по созданию экспозиций (выставок), организация выездных выставок				
2	Количество экспозиций (выставок)	графа «год» в «Фактическое значение за отчетный период очередного финансового года»	Графа 3 раздела VII	Графа 3 = графа 8 + графа 9 + графа 10
Работа по формированию, учету, изучению и обеспечению физического сохранения безопасности музейных предметов и коллекций				
3	Количество предметов в фондах музея (основной и научно-вспомогательный фонд)	графа «год» в «Фактическое значение за отчетный период очередного финансового года»	Сумма граф 3 и 5 по строке 01 раздела I	Графа 3 по строке 01 - число предметов основного фонда на конец года Графа 5 по строке 01 - число предметов научно-вспомогательного фонда на конец года