Приложение 3

Стандарт   
качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги  
«Обеспечение условий доступа населения к музейным фондам»

I. Общие положения

1. Разработчик Стандарта качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги «Обеспечение условий доступа населения к музейным фондам» (далее - Стандарт): Отдел по культуре и делам молодежи администрации Целинного района.

2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги в области культуры, предоставляемые населению муниципальными бюджетными учреждениями культуры, оплачиваемые (финансируемые) из средств районного и местного бюджетов, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг в области культуры:

2.1. обеспечение условий доступа населения к музейным фондам.

3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) **бюджетные услуги в области культуры** - муниципальные услуги в области культуры и дополнительного образования детей сферы культуры и искусства, оказываемые населению района (далее - получателям услуг) органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными организациями культуры за счет средств районного бюджета;

2) **получатели услуги** - население Целинного района, имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные бюджетные учреждения культуры и учреждения дополнительного образования детей сферы культуры и искусства с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

3) **музей** - учреждение культуры, целью которого является сохранение историко-культурного и художественного наследия, пополнение музейных фондов, экспонирование музейных коллекций, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории района;

4) **музейная деятельность** - сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории района;

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

6) **экскурсия** - вид музейной деятельности, заключающийся в предоставлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления бюджетных услуг в области культуры и искусства:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Бюджетный Кодекс Российской Федерации;

3) Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах местного самоуправления" (ред. 07.05.2009)

4) "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 N3612-1;

5) Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

7) Федеральный закон Российской Федерации от 25.06.2002 N 73-ФЗ (ред. от 29.12.2006) "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации";

8) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006, с изм. 26.04.2007) "О пожарной безопасности";

9) Федеральный закон Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании" (с изменениями и дополнениями);

10) постановление Правительства Российской Федерации от 08.12.2005 N 740 "О федеральной целевой программе Культура России (2006 - 2010 годы)";

11) распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 N 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 14.07.2001 N 942-р) "О социальных нормах и нормативах".

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;

2) условия размещения и режим работы учреждения культуры;

3) наличие специального технического оснащения учреждения культуры;

4) укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;

5) наличие требований к технологии оказания услуги в области культуры;

6) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта;

II. **Обеспечение условий доступа населения к музейным фондам**:

**1. Сведения об услуге.**

**Наименование услуги:** обеспечение условий доступа населения к музейным фондам.

**Содержание услуги:**

1) сохранение и пополнение музейных фондов;

2) экспонирование и выставочная работа.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с Перечнем платных услуг, оказываемых учреждениями культуры Целинного района юридическим и физическим лицам и тарифами их услуги.

**Получатель услуги:** население Целинного района.

**Единица измерения:** количество посещений.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждений, осуществляющих музейную деятельность (далее - музеи):

1) Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

2) Федеральный закон от 25.06.2002 N 73-ФЗ (ред. от 29.12.2006) "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации";

3) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 N 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";

4) постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 N 1242 "О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет" (в ред. постановления Правительства Российской Федерации от 01.02.2005 N 49);

5) постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 N 179 "Об утверждении положений о музейном фонде Российской Федерации, о государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации" (в ред. постановления Правительства Российской Федерации от 08.05.2002 N 302)

6) Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006, с изм.  26.04.2007) "О пожарной безопасности".

1.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует музей:

1) устав учреждения;

2) руководства, правила, инструкции, положения;

3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в сфере предоставления музейной услуги;

5) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством музеям при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

1.2.2. Устав музея является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

1) общие положения (наименование и местоположение, юридический статус, сведения об учредителе);

2) основные задачи и виды деятельности;

3) организация деятельности учреждения;

4) управление учреждением;

5) имущество и средства учреждения;

6) отчетность и контроль;

7) реорганизация и ликвидация.

Устав должен быть утвержден отделом по культуре и делам молодежи, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

1.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В музеях используются следующие основные руководства и правила:

1) правила внутреннего трудового распорядка учреждения;

2) трудовые коллективные договоры;

3) распоряжения и приказы главы Целинного района;

4) иные руководства и правила в сфере музейной деятельности.

При осуществлении музейной деятельности в учреждении используются следующие инструкции:

1) инструкция по учету и хранению музейных ценностей;

2) инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);

3) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);

4) инструкции по охране труда в учреждении;

5) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;

6) иные инструкции учреждения.

Основными Положениями в музеях являются:

1) положения о представлении платных услуг;

2) иные положения музея.

1.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании музейной услуги, входят:

1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

3) инвентарные описи основных средств;

4) иные эксплуатационные документы.

1.2.5. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

1.2.6. Государственные (в случае их принятия) и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы музея.

1.2.7. В музеях следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

1.3. Условия размещения и режим работы музеев:

1.3.1. Музеи должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

1.3.2. Режим работы музеев: с 9.00 до 17.00. В некоторых случаях (проведение дополнительных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима.

В здании музея должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) экспозиционный (выставочный) зал;

2) служебные помещения.

1.3.3. По размерам и состоянию помещения музеев 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).

1.3.4. Помещения хранения экспозиций и музейных фондов должны быть оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим и системой охранно-пожарной сигнализации.

1.4. Техническое оснащение музеев:

1.4.1. Каждое помещение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование:

1) в экспозиционных залах:

а) витрины (выставочные шкафы),

б) осветительное оборудование;

2) в служебных помещениях:

а)) компьютерная и копировально-множительная техника,

б) стеллажи;

3) иное оборудование.

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

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в музеях определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

1.5. Укомплектованность музеев кадрами и их квалификация:

1.5.1. Музеи должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

1.5.2. Музейную деятельность осуществляет заведующий отделом музейного дела.

1.5.3. Уровень профессиональной компетентности научных работников музея должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации научных работников.

У специалистов музея должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

1.5.4. Оказание услуг должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением к получателям услуг.

1.6. Требования к технологии оказания музейной услуги:

1.6.1. Согласно содержанию бюджетной услуги, услуга в сфере музейной деятельности включает в себя:

1) сохранение и пополнение музейных фондов;

2) экспонирование и выставочную работу.

1.6.2. Сохранение и пополнение музейных фондов.

Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов.

Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации.

Создание непрерывного мониторинга фондов музеев должно своевременно выявить нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствия дублирования предметов.

Своевременная реставрация фонда должна способствовать их дальнейшему сохранению и возможности публичной демонстрации.

Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище музея.

Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически; может происходить как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности, состоянию, а так же культурной и художественной ценности.

1.6.3. Экспонирование и выставочная работа.

Музеи обеспечивают доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в музейных фондах.

Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы:

1) индивидуальные и экскурсионные посещения;

2) лекции;

3) массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и так далее);

4) информационно-справочная деятельность (научно-исследовательская работа, научно-методическая работа и так далее);

5) иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящихся в фондах музея. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком, в соответствии с психофизическим развитием получателей услуги и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а так же по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

1.7. Информационное сопровождение деятельности музеев:

1.7.1. Информация о работе музеев, о порядке и правилах предоставления музейной услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.92 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.7.2. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

1.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) публикации информации о музее, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях в сети Интернет на официальном сайте администрации Целинного района;

3) информационных стендов (уголков получателей услуг).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

1.7.4. В каждом музее должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, правила пользования музеями, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

1.7.5. Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

1.8. Контроль за деятельностью музеев:

1.8.1. Контроль за деятельностью музеев осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

1.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем музея, а также его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) плановый контроль:

а) тематический (контроль по направлению деятельности музея);

б) комплексный (проверка деятельности отдельных музейных работников, филиалов и так далее).

Выявленные недостатки в сфере музейной деятельности анализируются по каждому сотруднику музея с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных или финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимого заведующего отделом по культуре и делам молодежи администрации Целинного района, руководитель музея представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в комитет.

1.8.3. Отдел по культуре и делам молодежи администрации Целинного района осуществляет внешний контроль за деятельностью музея в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в отдел по культуре и делам молодежи администрации Целинного района, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество предоставляемой услуги, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом по культуре и делам молодежи администрации Целинного района не реже 1 раза в год, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности музейной деятельности отдел по культуре и делам молодежи администрации Целинного района использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния музеев;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

3) экспертный - опрос музейных работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

4) социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

1.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в музеи, так и в отдел по культуре и делам молодежи администрации Целинного района.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем музея либо заведующим отделом по культуре и делам молодежи администрации Целинного района в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при отделе по культуре и делам молодежи администрации Целинного района для принятия мер по повышению качества музейной услуги.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю музея применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

1.9. Ответственность за качество оказания музейной услуги:

1.9.1. Работа музеев по предоставлению услуг в области музейной деятельности должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуг, непрерывное повышение качества услуг.

1.9.2. Руководитель музея несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере музейной деятельности.

1.9.3. Приказом руководителя музея в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

1.9.4. Руководитель музея обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников музея;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества музейной деятельности;

3) организовать информационное обеспечение деятельности музея в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию музейной деятельности и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества музейной услуги:

1.10.1. Критериями оценки качества музейной услуги являются:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

2) результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

1.10.2. Качественное предоставление музейной услуги характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан района;

3) оптимальность использования ресурсов музея;

4) удовлетворенность получателей услуг музейной деятельностью;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере музейной деятельности;

6) сохранность и пополнение музейных фондов.

1.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Индикаторы качества бюджетной услуги** | **Значение индикатора, ед. изм.** |
|  | Количество посетителей музея в год | не менее 500 человек |
|  | Количество выставок | не менее 6 выставок |
|  | Количество экскурсий | не менее 12 экскурсий |
|  | Количество обоснованных жалоб, зарегистрированных в журнале регистрации жалоб | 0 |