

## УТВЕРЖДЕН

приказом МУК «Староминский историко-краеведческий музей»  
муниципального образования  
Староминский район  
от «31» января 2012 г. № 28

### Стандарт

качества предоставления муниципальной услуги

#### «Публичное представление музейных предметов и коллекций»

муниципального бюджетного учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский район

#### I. Общие положения

1. Стандарт качества муниципальной услуги «Публичное представление музейных предметов и коллекций» муниципального бюджетного учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский район разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей муниципальной услуги, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя муниципальной услуги. Он определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности муниципальной услуги, определяющих её способность удовлетворять потребность потребителя в отношении содержания (результата) услуги.

2. В целях настоящего Стандарта используются следующие понятия:

- **музей** – некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для сбора, хранения, изучения, и публичного предоставления музейных предметов и коллекций;
- **музейный предмет** – культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение, и публичное предоставление;
- **музейная коллекция** – совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам;
- **музейный фонд** – совокупность постоянно находящихся на территории Российской Федерации музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- **публикация** – предоставление обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других носителях.

3. Качество муниципальной услуги «Публичное представление музейных предметов и коллекций» (далее – услуги) регулируется в соответствии с: Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-2 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»; Законом Краснодарского края от 3 ноября 2000 года «О культуре»; Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1264-КЗ "О государственной политике в сфере сохранения и развития традиционной народной культуры в Краснодарском крае".

Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР», утвержденная приказом Министерства культуры СССР от 17 июля 1985 года № 290 (продлено действие приказом Министерства Культуры РФ от 16 марта 1992 года № 115);

Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей из драгоценных металлов и драгоценных камней, находящихся в государственных музеях СССР, утвержденная приказом Министерства культуры СССР от 15 декабря 1987 года № 513.

4. Оказание муниципальной услуги «Публичное представление музейных предметов и коллекций» включает в себя следующие действия и мероприятия:

- сбор, хранение и изучение музейных предметов и коллекций;
- организация научных экспедиций;
- ведение и обеспечение сохранности учетной документации;
- ведение каталога, содержащего сведения о каждом музейном предмете и каждой музейной коллекции, включенной в состав Музейного фонда Российской Федерации;
- обеспечение физической сохранности и безопасности музейных предметов и музейных коллекций, их реставрация и создание копий музейных предметов и музейных коллекций, в том числе на электронных и других носителях;
- публичное предоставление музейных предметов и коллекций, культурно - образовательные услуги, организация использования музейных предметов в научных, культурных и образовательных целях;
- разработка экспозиций, организация выставок, проведение экскурсий, научно-практических конференций и других мероприятий.

5. Получатели муниципальной услуги «Публичное представление музейных предметов и коллекций»:

Физические лица из числа постоянного населения Краснодарского края, граждане Российской Федерации и иностранные граждане, временно находя-

щиеся на территории Краснодарского края, в том числе несовершеннолетние до 16 лет, (дети дошкольного возраста в сопровождении взрослых), а также лица, не имеющие возможности посещать музей в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие; юридические лица.

Все пользователи имеют право свободного выбора Музея в соответствии со своими потребностями, интересами и право доступа в Музей на посещение действующих экспозиций и выставок, в соответствии с правилами посещения Музея.

6. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский район должен иметь в наличии следующие локальные нормативные акты, регламентирующие его деятельность:

- Устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- договор с учредителем о передаче музейных предметов в безвозмездное пользование;
- коллективный договор;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- технический паспорт;
- инструкцию по охране труда и технике безопасности;
- инструкцию по пожарной безопасности;
- регламент предоставления услуг;
- стандарт качества услуг.

II. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги «Публичное представление музейных предметов и коллекций»:

7. Требования к информированию потребителей услуги.

Получатели услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о муниципальном бюджетном учреждении культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский район, режиме его работы и реализуемых им услугах.

Вся информация размещается на русском языке.

Сведения о предоставлении муниципальной услуги «Публичное представление музейных предметов и коллекций» носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

Для информирования населения о предоставляемых услугах Староминский историко-краеведческий музей проводит следующие мероприятия:

- формирует каталоги музейного фонда, в том числе электронные;
- переносит на цифровые носители музейные коллекции, создает базы данных с цифровым изображением;
- информирует население о режиме работы Музея, его услугах, существенных изменениях в своей деятельности;
- проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество предоставляемых услуг;

-готовит ежегодный отчет о своей деятельности и доводит его до сведения жителей региона, издает информационную и рекламную продукцию о проводимых мероприятиях, музейных коллекциях.

8. Информирование потребителей о Музее, предоставляющем муниципальную услугу «Публичное представление музейных предметов и коллекций».

Староминский историко-краеведческий музей обязан довести до сведения получателя услуги наименование вышестоящего органа исполнительной власти, полное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим его работы путем размещения указанной информации на рекламном щите.

Староминский историко-краеведческий музей должен обеспечить потребителей услуг доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества полученных услуг. Указанная информация размещается на сайте музея, стендах (вывесках) в помещениях Учреждения.

9. Информирование потребителей о муниципальной услуге «Публичное представление музейных предметов и коллекций».

Староминский историко-краеведческий музей обязан своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора. Способы информирования получателей услуг определяются музеем самостоятельно.

Информация о проводимых мероприятиях (выставках, конференциях, методических выездах, семинарах, лекциях, тренингах) в рамках муниципальной услуги в обязательном порядке должна содержать:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- название мероприятия;
- дату и место его проведения;
- телефон для справок и консультаций.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых методических мероприятиях обучающего и творческого характера (конференциях, конкурсах, семинарах и т.д.) должно быть осуществлено не менее чем за 30 дней до начала и не позднее чем за 3-5 дней до открытия выставки и мероприятия путем размещения информации:

- а) непосредственно на информационных стендах в музее;
- б) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;
- в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (отчетов, планов, брошюр, буклетов и т.д.).

Обучающие методические мероприятия должны быть обеспечены программой.

В Музее должны находиться книги жалоб и предложений граждан, доступ к ним должен быть свободным.

10. Требования к режиму работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский район.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается музеем самостоятельно.

Музей открыт для населения 5 дней в неделю, в случае работы в залах музея привозной выставки, музей работает с одним выходным или без выходных дней (по приказу директора), с предоставлением дежурному сотруднику отгула за работу в выходные дни. Время его работы не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения не менее чем на 1 час.

11. Дата и время оказания муниципальной услуги «Публичное представление музейных предметов и коллекций».

Оказание муниципальной услуги потребителям может производиться в любой рабочий день музея. Даты и время проведения мероприятий устанавливается музеем самостоятельно.

Длительность мероприятий определяется музеем самостоятельно.

Обучающие мероприятия, семинарские занятия должны быть разделены на части, длительность каждой из которых - не более 2 часов. При этом предусматривается перерыв не менее 15 минут.

Нахождение несовершеннолетних, обучающихся в образовательных учреждениях, без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) в учебное время на представлении Музея (за исключением посещения указанных учреждений в рамках образовательной деятельности или проводимого образовательным учреждением мероприятия) не допускается.

Музей обязан принять меры по недопущению нахождения на мероприятиях Учреждения без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц несовершеннолетних в возрасте до 7 лет — круглосуточно.

12. Требования к месту оказания услуг.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский район обязано обеспечивать целостность и нормальное физическое состояние музейных предметов и музейных коллекций, хранящихся в фонде, создавать условия для их хранения в соответствии с установленными нормативами размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима, пожарной безопасности.

Музей должен обустриваться и оснащаться в соответствии со строительными нормами и правилами Российской Федерации, предназначенными для обеспечения доступной без барьерного доступа для маломобильных граждан, специальными приспособлениями и оборудованием.

Музей должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Технические средства Музея включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, - видеотехнику, презентационное оборудование, средства связи, пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства. Для оказания качественных услуг требуется постоянное обновление технических средств.

По размерам и состоянию помещения Музея должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания музейных помещений и обслуживания пользователей должны соответствовать действующему законодательству.

Площадь помещений Музея должна соответствовать нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

Все помещения, предназначенные для обслуживания пользователей должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации, в обязательном порядке – указателями "Пожарный выход" и "Туалет".

Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь, как между собой, так и с залами.

Выставочные помещения Музея должны быть обеспечены достаточным количеством сидячих мест в коридоре здания.

В помещении Музея должна находиться медицинская аптечка.

Площадки и марши лестничных клеток, не должны быть загромождены, необходимо обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки). На путях эвакуации нельзя устанавливать зеркала, турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

13. Требования к созданию условий для ожидания получения муниципальной услуги «Публичное представление музейных предметов и коллекций».

Музей должен располагать достаточными площадями для создания пользователям комфортных условий ожидания получения услуг.

В учреждении должны работать охраняемые гардеробы и туалеты, режим работы которых должен совпадать с режимом предоставления услуг. Пользование гардеробами и туалетами безвозмездное.

Учреждения должны располагать достаточным количеством стульев, банкетов в фойе и вестибюлях для обеспечения комфортного периода ожидания услуги. В помещениях должна быть установлена освещенность и температура воздуха в соответствии с санитарными нормами.

14. Требования к должностным лицам, непосредственно обеспечивающим оказание услуги, включая требования к их служебному поведению и квалификации.

Музей должен располагать необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Структура и штатное расписание устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств.

Каждый работник музея должен один раз в 5 лет повышать свою квалификацию по установленной программе.

Каждый специалист из числа специалистов должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

У сотрудников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты музея должны быть аттестованы в установленном порядке. В профессиональной деятельности персонал музея руководствуется кодексом профессиональной этики. К каждому сотруднику музея, 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 положить 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 в работе 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.

15. Требования к материально-техническому обеспечению и безопасности музейных учреждений.

Музей должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых услуг.

Технические средства музея включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, - видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства. Для оказания качественных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать

безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

Музей обязан обеспечить прочность и устойчивость строительных конструкций и основания здания или сооружения, чтобы в процессе эксплуатации не возникало угрозы причинения вреда жизни или здоровью людей, имуществу физических или юридических лиц, государственному имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений.

Музей обязан обеспечить проведение мероприятий пожарной безопасности, чтобы в процессе эксплуатации здания исключалась возможность возникновения пожара, обеспечивалось предотвращение или ограничение опасности задымления здания или сооружения при пожаре, и воздействия опасных факторов пожара на людей и имущество.

Музей обязан также обеспечить безопасность пребывания потребителей в здании или сооружении от вредного воздействия на человека в результате физических, биологических, химических, радиационных и иных воздействий по следующим показателям:

- 1) качество воздуха в производственных и иных помещениях зданий и сооружений и в рабочих зонах производственных зданий и сооружений;
- 2) качество воды, используемой в качестве питьевой и для хозяйственно-бытовых нужд;
- 3) инсоляция и солнцезащита помещений общественных и производственных зданий;
- 4) естественное и искусственное освещение помещений;
- 5) микроклимат помещений.

Внутренний контроль за деятельностью осуществляют комиссии и ответственные лица, создаваемые и назначаемые приказами генерального директора по основным направлениям деятельности Музея.

Внешний контроль за деятельностью Музея осуществляет отдел культуры и искусства администрации муниципального образования Староминский район на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

III. Контроль качества предоставляемых услуг и процедуры их обжалования

16. Контроль качества предоставления услуги «Публичное представление музейных предметов и коллекций»

Музей должен иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг государственным стандартам, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления государственных услуг утверждаются приказом руководителя Учреждения.

Внешний контроль качества предоставления муниципальной услуги осуществляет отдел культуры и искусства администрации муниципального образо-

вания Староминский район путем сопоставления фактически предоставляемых музеем муниципальных услуг утвержденному стандарту качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуг.

#### 17. Обжалование некачественной услуги

Потребитель муниципальной услуги «Публичное представление музейных предметов и коллекций» вправе обжаловать некачественное оказание услуги, связанное с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя услуг, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником Музея (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т. п.), а также по другим факторам качества услуг, может поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных или письменных обращений в администрацию учреждения.

Музей обязан предоставить потребителю информацию об адресах контролирующих организаций, телефонах работников Учреждения, ответственных за контроль качества оказания услуги, электронном адресе учреждения, а также доступ к книге жалоб и предложений. Указанная информация должна размещаться на стенде в помещении Учреждения.

Жалоба или претензия потребителя подлежит оперативному рассмотрению и принятию решения. В случаях, когда претензия или обращение требуют проведение служебного расследования, углублённого анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней.

#### IV. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества муниципальной услуги «Публичное представление музейных предметов и коллекций» независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей услуг, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью, стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей муниципальной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги поступившие от:

- органов муниципальной власти,
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуг,
- группы потребителей услуг (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга.

## V. Показатели качества услуг Музея

№	Критерий	Показатели
1	Соответствие современным методическим принципам и технологиям музейной деятельности	Использование инновационных технологий в экспозиционно-выставочной деятельности музея. Внедрение современных технических средств и оборудования в экспозиционно-выставочную деятельность музея
2	Повышение качества предоставляемых услуг	Разнообразие тематики и содержания экспозиционно-выставочной деятельности. Учет анализа мониторинга для удовлетворения потребностей населения. Систематическое комплектование музейных фондов.
3	Прозрачность и доступность информации о работе Музея	Наличие Интернет-сайта. Количество публикаций в СМИ в год. Выпуск специальных изданий о деятельности Музея