

**Стандарт качества Управления культуры Администрации
Катав-Ивановского муниципального района
по предоставлению музейных услуг**

1. Общие положения

1.1. Разработчиком Стандарта качества предоставления музейных услуг (далее – Стандарт) является МУК «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района», находящийся в подчинении Управления культуры Администрации Катав-Ивановского муниципального района;

В целях применения настоящего Стандарта используются следующие понятия и определения:

муниципальная услуга – один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет бюджета Катав-Ивановского муниципального района, и направляемой на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения;

стандарт качества предоставления муниципальных услуг – правила, устанавливающие в интересах получателя муниципальной услуги требования к оказанию муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги;

качество предоставления муниципальной услуги – степень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг, для получателей муниципальных услуг;

получатели муниципальной услуги – физические и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.

1.2. Область применения Стандарта.

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу по предоставлению музейных услуг (далее – Услуга) муниципальным бюджетным учреждением культуры МУК «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района» (далее – Музей), финансируемыми за счет средств бюджета Катав-Ивановского муниципального района, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги на выполнение муниципального задания.

2. Вид Услуги. Требования к качеству оказания Услуги.

Наименование услуги: предоставление музейных услуг.

Содержание услуги:

- 1) Индивидуальные и экскурсионные посещения (тематические, культурно-просветительские и т.п.);
- 2) Музейные занятия, лекции, беседы (познавательные, тематические и т.п.);
- 3) Массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, интерактивные программы, праздничные мероприятия и т. д.);
- 4) Информационно-справочная деятельность;
- 5) Сохранение и пополнение музейных фондов.
- 6) Экспонирование и выставочная работа.
- 7) Историко-краеведческая работа.
- 8) Экскурсии по городу.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с тарифами, утвержденными Управлением культуры Катав-Ивановского муниципального района.

3. Документы, регламентирующие деятельность Музея:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 3) Федеральным законом от 25 июня 2002 года №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- 4) Федеральным Законом от 26.05.1996 г. №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 5) Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 г. №179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;
- 6) Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.12. 2009 г. № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;
- 7) Уставом муниципального учреждения культуры «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района» от 02.06.2006г.

- 8) Гражданский кодекс Российской Федерации;

Устав Музея является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность.

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

В Музее используются следующие руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) трудовой коллективный договор;
- 3) приказы директора Музея.
- 4) иные руководства и правила в сфере музейной деятельности.

При осуществлении музейной деятельности в Музее используются следующие инструкции:

- 1) инструкция по учету и хранению музейных ценностей;
- 2) инструкции персонала (должностные инструкции);
- 3) инструкция о мерах пожарной безопасности;
- 6) иные инструкции.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании Услуги, входят:

- 1) инвентарные описи основных средств;
- 2) иные эксплуатационные документы.

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

4. Условия размещения и режим работы Музея:

Здание Музея должно соответствовать всем нормам и требованиям хранения музейного фонда, иметь охранную и противопожарную сигнализацию.

Режим работы Музея: с 08.00 до 17.00.

В здании Музея должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) экспозиционный (выставочный) зал;
- 2) специальные помещения для хранения музейных предметов и музейных коллекций (фондов).

Помещения Музея должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищенными от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.д.).

Специальные хранилища должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты).

5. Техническое оснащение Музея:

Каждое помещение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов.

В основной перечень оснащения Музея включается следующее оборудование:

- 1) в экспозиционных залах:
 - а) витрины (выставочные шкафы),
 - б) осветительное оборудование;
- 2) в служебных помещениях:
 - а) сейфы для хранения особо ценных экспонатов,
 - б) компьютерная и копировально-множительная техника,
 - в) стеллажи;
- 3) иное оборудование.

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 Музее определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

6. Требования к технологии оказания Услуги:

Согласно содержанию Услуги, Услуга включает в себя:

- 1) сохранение и пополнение музейного фонда;
- 2) экспонирование и выставочная работа;

Сохранение и пополнение музейного фонда осуществляется путем проведения:

- 1) исследовательских, изыскательских работ;
- 2) иных мероприятий в соответствии с действующим законодательством РФ.

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 фонда Музея должно своевременно выявить нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствия дублирования предметов.

Мониторинг сохранности и использования памятников истории и культуры должен вестись систематически для своевременного изменения данных об объектах культурного наследия.

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.

Основными видами деятельности музея по музейному обслуживанию населения являются:

- организация музейного обслуживания путем проведение экскурсий для населения с учетом интересов и потребностей различных социально-возрастных и образовательных групп;
- чтение лекций в помещении музея или в других специально оборудованных для этого помещениях для различных групп населения;
- обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям;
- развитие современных стационарных и нестационарных форм музейного, экскурсионного обслуживания, досуговой деятельности;
- внедрение компьютеризации и интернет-технологий в организацию музейного обслуживания;

-организации совместной работы с научными и образовательными учреждениями.

Экспонирование и выставочная работа.

Музей обеспечивает доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в музейном фонде.

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

Услуга предоставляется по всем формам музейной работы:

- 1) индивидуальные и экскурсионные посещения;
- 2) лекции, беседы, музейные занятия;
- 3) массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и т.д.);
- 4) информационно-справочная деятельность (исследовательская, методическая работа и т.д.);
- 5) иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.
- 6) экскурсии по городу.

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

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 музея должно своевременно выявить нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствия дублирования предметов.

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.

7. Информационное сопровождение деятельности Музея:

Информация о работе Музея, о порядке и правилах предоставления Услуги должна быть доступна населению. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Музей обязан 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.

Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации информации о Музее, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях на сайте администрации Катав-Ивановского муниципального района, с помощью информационных материалов, средств массовой информации.

2) информационных стендов (уголков получателей Услуги).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций в газете «Авангард».

В Музее должны размещаться в информационном уголке, регламент по предоставлению музейной услуги, сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, правила пользования музеем, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, тарифы на платные услуги, настоящий Стандарт.

Получатель Услуги вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

8. Контроль за деятельностью Музея:

- Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

- Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

9. Порядок обжалования получателями Услуги требований Стандарта.

В части досудебного обжалования:

- Пользователь вправе заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных решениях, нарушении срока, некорректном поведении, нарушении положения Административного регламента лично, по телефону, по почте. Рассмотрение обращений осуществляется в порядке предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

- Предметом обжалования могут быть действия (бездействия) и решения; нарушающие права и свободы пользователя.

- Вышестоящие в порядке подчиненности орган, объединение, должностное лицо обязаны рассмотреть жалобу в месячный срок. Если пользователю в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд.

В части судебного обжалования:

- Каждый пользователь вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что неправомерными действиями (решениями) государственных органов, учреждений, предприятий и их объединений. Общественных объединений или должностных лиц, государственных служащих нарушены его права и свободы.

- Для обращения в суд с жалобой устанавливаются следующие сроки:

Три месяца со дня, когда пользователю стало известно о нарушении его прав;

Один месяц со дня получения пользователем письменного уведомления об отказе вышестоящего органа, объединения, должностного лица в удовлетворении жалобы или со дня истечения месячного срока после подачи жалобы. Если пользователем не был получен от нее письменный ответ.

10. Ответственность за качество оказания Услуги:

Работа Музея по предоставлению Услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей, непрерывное повышение качества Услуги.

Директор Музея несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Музея в области совершенствования качества предоставляемой Услуги.

Директор Музея обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Музея и его филиала;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Музея, осуществляющего предоставление Услуги, 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.

11. Критерии оценки качества Услуги:

Критериями оценки качества 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).

Качественное предоставление Услуги характеризуют:

- 1) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления Услуг;
- 2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора населения;
- 3) оптимальность использования ресурсов Музея;
- 4) удовлетворенность получателей Услуги музейной деятельностью;
- 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания Услуги;
- 6) сохранность и пополнение музейных фондов.

12. Система индикаторов (характеристик) качества Услуги:

	Индикаторы качества Услуги	Значение индикатора
.	Количество посетителей Музея в год	не менее 3 000 человек
.	Количество экскурсий	не менее 172
.	Количество проведенных массовых мероприятий в год	не менее 19 мероприятий
.	Число выставок в год	не менее 20 выставок
.	Число экскурсионных посещений	не менее 2 000 человек