



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТРЕХГОРНОГО ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.04.2013

№ 361

Об утверждении стандартов качества
муниципальных услуг, оказываемых
МКУК «ИХМ» в сфере культуры, искусства,
историко-художественного наследия

В соответствии с постановлением администрации города Трехгорного от 27.09.2011 № 1225 «Об утверждении нормативных правовых актов, необходимых для внедрения инструментов бюджетирования, ориентированного на результат», постановлением администрации города Трехгорного от 30.03.2012 № 289 «Об утверждении Единого перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями Трехгорного городского округа», в целях повышения качества муниципальных услуг в области культуры, предоставляемых населению города Трехгорного, создания системы контроля за непосредственными результатами деятельности муниципальных учреждений культуры, руководствуясь Уставом города Трехгорного,

Администрация города Трехгорного ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить стандарты качества муниципальных услуг, оказываемых МКУК «ИХМ» в сфере культуры, искусства, историко-художественного наследия согласно Приложениям № 1, 2 к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в городской газете «Спектр».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города по образованию, спорту, культуре и социальной сфере Первухину И.А.

Глава администрации города

Д.А. Забродин

СТАНДАРТ
качества муниципальной услуги
в сфере культуры, искусства, историко-художественного наследия
«Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций
путем публичного показа»

1. Общие положения

1. Разработчик стандарта: Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-художественный музей» (далее по тексту МКУК «ИХМ», музей, учреждение).

2. Область применения стандарта: настоящий стандарт распространяется на муниципальную услугу «Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа», оказываемую МКУК «ИХМ» юридическим и физическим лицам, за счет средств бюджета Трехгорного городского округа, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления этой услуги. ✓

3. Термины и определения, применяемые в настоящем стандарте:

Потребители муниципальной услуги (далее – потребители) – юридические и физические лица, которым оказывается муниципальная услуга за счет средств бюджета Трехгорного городского округа безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в соответствии с действующим законодательством.

Музей – учреждение культуры, целью создания которого является собирание музейных предметов и музейных коллекций, хранение музейных предметов и музейных коллекций, осуществление просветительской деятельности, осуществление образовательной деятельности.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 3) Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- 4) Налоговый кодекс Российской Федерации;
- 5) Закон РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 6) Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 7) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- 10) Федеральный закон от 13.12.1996 № 150-ФЗ «Об оружии»;
- 11) Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- 12) Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

13) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;

14) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 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»;

15) Закон Челябинской области от 28.10.2004 № 296-ЗО «О деятельности в сфере культуры на территории Челябинской области»;

16) Устав города Трехгорного;

17) Положение об организации работы в области культуры в Трехгорном городском округе, утвержденное решением Собрания депутатов г. Трехгорного от 30.11.2005 г. № 101;

18) другие действующие законодательные и нормативные документы.

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте:

- 1) открытый доступ к сведениям о муниципальной услуге;
- 2) документы, регламентирующие деятельность музея;
- 3) условия размещения и режим работы музея;
- 4) наличие специального технического оснащения музея;
- 5) укомплектованность музея специалистами и их квалификация;
- 6) требования к технологии оказания муниципальной услуги;
- 7) особенности информационного сопровождения деятельности музея;
- 8) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью музея, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой муниципальной услуги согласно требованиям настоящего стандарта.

II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги в разрезе услуги

1. Качество муниципальной услуги по:

Публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа

1.1. Сведения о муниципальной услуге

Наименование муниципальной услуги	Единицы измерения муниципальной услуги	Перечень потребителей муниципальной услуги
Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа	Количество экспонируемых музейных предметов, ед.	Физические лица Юридические лица

1.2. Документы, регламентирующие деятельность музея

- 1) устав;
- 2) правила внутреннего трудового распорядка;
- 3) инструкция по учету и хранению музейных ценностей;
- 4) должностные инструкции персонала;
- 5) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- 6) инструкции по охране труда;
- 7) инструкция о мерах пожарной безопасности;
- 8) инструкция по ведению ключевого хозяйства;

- 9) инструкция действий при получении анонимного телефонного сообщения об угрозе взрыва, заложенном взрывчатом устройстве, поджоге и иных действиях, способных повлечь тяжкие последствия;
- 10) инструкция действий при угрозе или возникновении террористических актов;
- 11) положение об учете посетителей и посещений;
- 12) положение об экспертной фондово-закупочной комиссии;
- 13) положение об оплате труда работников;
- 14) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством МКУК «ИХМ» при оказании услуги, регулируемой настоящим стандартом, наличие лицензии и прохождение процесса государственной аккредитации не требуется.

1.3. Условия размещения и режим работы музея

Музей и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников музея и потребителей муниципальной услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

Режим работы музея определяется локальными актами учреждения и должен соответствовать следующим требованиям:

- начало работы - не ранее 09.00 часов;
- не менее 8 часов в день;
- не менее 5 дней в неделю.

В некоторых случаях (проведение культурно-массовых мероприятий, дополнительных мероприятий) допускается работа в выходные дни и работа сверх установленного режима.

В здании музея должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) экспозиционные (выставочные) залы;
- 2) фондохранилища;
- 3) административно-хозяйственные помещения;
- 4) служебные помещения;
- 5) санитарно-бытовые помещения (гардероб, санузел).

По размерам и состоянию помещения музея должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, охраны труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенная и пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Помещения хранения музейных фондов должны быть оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим, и системой охранно-пожарной сигнализации. Для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты) специальные хранилища должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами.

1.4. Техническое оснащение музея

Каждое помещение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых муниципальных услуг.

В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование:

- 1) в экспозиционных залах:

- а) витрины;
- б) осветительное оборудование;
- в) экспозиционные стенды (модули);
- г) мебель для отдыха посетителей (банкетки, пуфы, кресла, стулья);
- 2) в служебных помещениях:
 - а) сейфы для хранения документов;
 - б) компьютерная и копировально-множительная техника;
 - в) офисная мебель;
- 3) в фондохранилищах:
 - а) стеллажи;
 - б) сейфы;
 - в) шкафы;
 - г) иная специализированная мебель;
- 4) иное оборудование.

Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах, в обязательном порядке должно быть лицензированным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

Музей должен быть обеспечен телефонной связью и выходом в сеть Интернет.

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

1.5. Укомплектованность музея кадрами и их квалификация

Музей должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Музейную деятельность осуществляют следующие виды персонала:

- 1) основной персонал (главный хранитель фондов, художник-реставратор, художник-оформитель, лектор-экскурсовод и т.д.);
- 2) административно-управленческий персонал (директор, заведующие отделами, секретарь и т. д.);
- 3) вспомогательный персонал (смотрители, уборщики и т. д.).

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

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

1.6. Требования к технологии оказания муниципальной услуги

Все граждане РФ имеют право доступа в музеи и свободного выбора музея в соответствии со своими интересами и потребностями.

Платная муниципальная услуга предоставляется в соответствии с прейскурантом цен музея. Цены (тарифы) на муниципальную услугу устанавливаются в соответствии с действующим законодательством.

1.6.1. Состав и последовательность действий потребителя муниципальной услуги

Предоставление платной муниципальной услуги для потребителя – физического лица (далее - посетителя) состоит из следующих этапов:

- 1) приобретение посетителем входного билета либо иного бланка строгой отчетности в кассе музея;
- 2) предоставление посетителем входного билета либо иного бланка строгой отчетности смотрителю при входе в экспозиционный зал;
- 3) получение муниципальной услуги.

Предоставление платной муниципальной услуги для потребителя - юридического лица состоит из следующих этапов:

- заключение договора с музеем об оказании муниципальной услуги;
- получение муниципальной услуги;
- оплата муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется льготным категориям граждан на основании документа, подтверждающего льготу. Посетитель льготной категории обязан предъявить документ кассиру и смотрителю при входе в экспозиционный зал музея.

№ пп	Льготная категория граждан	Срок предоставления муниципальных услуг	Документ, подтверждающий льготу	Правовое основание
1	Почетные граждане города Трехгорного	Постоянно	Удостоверение	Решение Собрания депутатов города Трехгорного от 27.06.2006 № 81 «Об утверждении Положения о порядке установления и присвоения почетных званий и почетных наград города Трехгорного»
2	Граждане, занесенные в Книгу Почета города Трехгорного			
3	Герои Советского Союза	Постоянно	Удостоверение	Закон РФ от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»
4	Герои Российской Федерации			
5	Полные кавалеры ордена Славы			
6	Студенты высших учебных заведений	Постоянно	Студенческий билет	Федеральный закон от 22.08.1996 N 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», статья 16
7	Многодетные семьи	1 день в месяц	Удостоверение многодетной семьи	Указ Президента РФ от 05.05. 1992 № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»
8	Лица, не достигшие 18 лет	1 день в месяц	Паспорт или свидетельство о рождении	1. Закон РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; 2. Постановление Правительства РФ от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»

День работы музея для льготных категорий граждан определяется приказом директора музея и доводится до посетителей. В день, установленный для бесплатного посещения музея льготными категориями граждан, обслуживание других категорий посетителей осуществляется на общих основаниях.

Муниципальная услуга предоставляется безвозмездно при проведении в музее социально-значимых культурно-массовых мероприятий (встреч, презентаций выставок, литературно-музыкальных вечеров).

1.6.2. Срок оказания муниципальной услуги

Муниципальная услуга оказывается во время работы музея, указанное в графике.

При поступлении предварительной заявки на оказание муниципальной услуги в устном или письменном виде, устанавливается конкретная дата и время.

1.6.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

- 1) нарушение посетителями Правил поведения в музее;
- 2) причинение ущерба имуществу или персоналу музея.

1.6.4. Порядок подачи, рассмотрения и регистрации жалоб на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги

В случае если потребитель не согласен с ходом исполнения и (или) результатом оказания муниципальной услуги, он вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе оказания муниципальной услуги, директору музея или начальнику МКУ «Управление культуры» в устном или письменном виде.

Жалоба рассматривается в течение 10 рабочих дней. При необходимости проводится служебное расследование. По результатам рассмотрения жалоб проводятся мероприятия по устранению нарушений настоящего стандарта.

1.7. Информационное сопровождение деятельности музея

Информация о деятельности музея, порядок и правила предоставления муниципальной услуги должны быть доступны населению города.

Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Музей обязан довести до сведения потенциальных потребителей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование потенциальных потребителей услуги осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего стандарта в средствах массовой информации;
- 2) размещения информации о музее и предоставляемой им муниципальной услуге в городской сети Интернет на отраслевом разделе «Культура» официального сайта администрации города Трехгорного;
- 3) размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Оповещение граждан о планируемых мероприятиях (анонс) должно осуществляться заранее;
- 4) размещения информации в учреждении на стенде (уголке) потребителей услуг, содержащем сведения об услуге, требования к потребителям услуг, соблюдение которых обеспечивает качественное выполнение услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, перечень платных услуг, настоящий стандарт.

Потребитель муниципальной услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге.

Информация о деятельности учреждения, порядке и правилах предоставления муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже одного раза в год.

1.8. Контроль за деятельностью музея, предоставляющего муниципальную услугу

Контроль за деятельностью музея по предоставлению муниципальной услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется директором музея или лицом, его замещающим, в соответствии с внутренними документами, регламентирующими деятельность учреждения.

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются в каждом конкретном случае с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры» осуществляет внешний контроль за деятельностью музея по предоставлению муниципальной услуги путем:

- 1) проверки состояния учреждения;
- 2) проведения анализа основных показателей работы за определенный период;
- 3) проведения анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований по выявленным нарушениям;
- 4) проведения контрольных мероприятий по обращениям граждан и жалобам и принятию мер по ним.

1.9. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги

Деятельность музея по предоставлению муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей услуги, непрерывное повышение качества услуги.

Директор музея несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой услуги.

Приказом директора музея в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги потребителям в соответствии с настоящим стандартом.

Директор музея обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуги и контроль качества предоставляемой услуги;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и настоящего стандарта.

1.10. Критерии оценки качества муниципальной услуги и их значимость

№ пп	Критерии качества	Ед.изм.	Нормативное значение критерия	Значимость критерия стандарта качества в общей оценке, %
1	Количество посетителей	человек	не менее 2 000	50
2	Количество постоянных экспозиций и временных выставок	единиц	не менее 5	30
3	Доля экспонируемых музейных предметов от общего количества предметов музейного фонда	%	не менее 1	20

СТАНДАРТ
качества муниципальной услуги
в сфере культуры, искусства, историко-художественного наследия
«Услуга по проведению просветительных и образовательных массовых
мероприятий (лекции и встречи патриотической тематики,
презентации выставок, литературно-музыкальные вечера)»

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта: Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-художественный музей» (далее по тексту МКУК «ИХМ», музей, учреждение).

2. Область применения стандарта: настоящий стандарт распространяется на муниципальную услугу «Услуга по проведению просветительных и образовательных массовых мероприятий (лекции и встречи патриотической тематики, презентации выставок, литературно-музыкальные вечера)», оказываемую МКУК «ИХМ» юридическим и физическим лицам, за счет средств бюджета Трехгорного городского округа, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления этой услуги.

3. Термины и определения, применяемые в настоящем стандарте:

Потребители муниципальной услуги (далее – потребители) – юридические и физические лица, которым оказывается муниципальная услуга за счет средств бюджета Трехгорного городского округа безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в соответствии с действующим законодательством.

Музей – учреждение культуры, целью создания которого является собирание музейных предметов и музейных коллекций, хранение музейных предметов и музейных коллекций, осуществление просветительской деятельности, осуществление образовательной деятельности.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 3) Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- 4) Налоговый кодекс Российской Федерации;
- 5) Закон РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 6) Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 7) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- 10) Федеральный закон от 13.12.1996 № 150-ФЗ «Об оружии»;
- 11) Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

12) Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

13) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;

14) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 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»;

15) Закон Челябинской области от 28.10.2004 № 296-ЗО «О деятельности в сфере культуры на территории Челябинской области»;

16) Устав города Трехгорного;

17) Положение об организации работы в области культуры в Трехгорном городском округе, утвержденное решением Собрания депутатов г. Трехгорного от 30.11.2005 г. № 101;

18) другие действующие законодательные и нормативные документы.

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте:

- 1) открытый доступ к сведениям о муниципальной услуге;
- 2) документы, регламентирующие деятельность музея;
- 3) условия размещения и режим работы музея;
- 4) наличие специального технического оснащения музея;
- 5) укомплектованность музея специалистами и их квалификация;
- 6) требования к технологии оказания муниципальной услуги;
- 7) особенности информационного сопровождения деятельности музея;
- 8) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью музея, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой муниципальной услуги согласно требованиям настоящего стандарта.

II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги в разрезе услуги

1. Качество муниципальной услуги по:

Проведению просветительных и образовательных массовых мероприятий (лекции и встречи патриотической тематики, презентации выставок, литературно-музыкальные вечера)

1.1. Сведения о муниципальной услуге

Наименование муниципальной услуги	Единицы измерения муниципальной услуги	Перечень потребителей муниципальной услуги
Услуга по проведению просветительных и образовательных массовых мероприятий (лекции и встречи патриотической тематики, презентации выставок, литературно-музыкальные вечера)	Количество массовых мероприятий, ед.	Физические лица Юридические лица

1.2. Документы, регламентирующие деятельность музея

- 1) устав;
- 2) правила внутреннего трудового распорядка;

- 3) инструкция по учету и хранению музейных ценностей;
- 4) должностные инструкции персонала;
- 5) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- 6) инструкции по охране труда;
- 7) инструкция о мерах пожарной безопасности;
- 8) инструкция по ведению ключевого хозяйства;
- 9) инструкция действий при получении анонимного телефонного сообщения об угрозе взрыва, заложенном взрывчатом устройстве, поджоге и иных действиях, способных повлечь тяжкие последствия;
- 10) инструкция действий при угрозе или возникновении террористических актов;
- 11) положение об учете посетителей и посещений;
- 12) положение об экспертной фондово-закупочной комиссии;
- 13) положение об оплате труда работников;
- 14) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством МКУК «ИХМ» при оказании услуги, регулируемой настоящим стандартом, наличие лицензии и прохождение процесса государственной аккредитации не требуется.

1.3. Условия размещения и режим работы музея

Музей и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников музея и потребителей муниципальной услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

Режим работы музея определяется локальными актами учреждения и должен соответствовать следующим требованиям:

- начало работы - не ранее 09.00 часов;
- не менее 8 часов в день;
- не менее 5 дней в неделю.

В некоторых случаях (проведение культурно-массовых мероприятий, дополнительных мероприятий) допускается работа в выходные дни и работа сверх установленного режима.

В здании музея должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) экспозиционные (выставочные) залы;
- 2) фондохранилища;
- 3) административно-хозяйственные помещения;
- 4) служебные помещения;
- 5) санитарно-бытовые помещения (гардероб, санузел).

По размерам и состоянию помещения музея должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, охраны труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенная и пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Помещения хранения музейных фондов должны быть оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим, и системой охранно-пожарной сигнализации. Для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты) специальные хранилища должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами.

1.4. Техническое оснащение музея

Каждое помещение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги.

В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование:

- 1) в экспозиционных залах:
 - а) витрины;
 - б) осветительное оборудование;
 - в) экспозиционные стенды (модули);
 - г) мебель для отдыха посетителей (банкетки, пуфы, кресла, стулья);
- 2) в служебных помещениях:
 - а) сейфы для хранения документов;
 - б) компьютерная и копировально-множительная техника;
 - в) офисная мебель;
- 3) в фондохранилищах:
 - а) стеллажи;
 - б) сейфы;
 - в) шкафы;
 - г) иная специализированная мебель;
- 4) иное оборудование.

Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах, в обязательном порядке должно быть лицензированным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

Музей должен быть обеспечен телефонной связью и выходом в сеть Интернет.

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

1.5. Укомплектованность музея кадрами и их квалификация

Музей должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Музейную деятельность осуществляют следующие виды персонала:

- 1) основной персонал (главный хранитель фондов, художник-реставратор, художник-оформитель, лектор-экскурсовод и т.д.);
- 2) административно-управленческий персонал (директор, заведующие отделами, секретарь и т. д.);
- 3) вспомогательный персонал (смотрители, уборщики и т. д.).

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

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

1.6. Требования к технологии оказания муниципальной услуги

Все граждане РФ имеют право доступа в музеи и свободного выбора музея в соответствии со своими интересами и потребностями.

Платная муниципальная услуга предоставляется в соответствии с прейскурантом цен музея. Цены (тарифы) на муниципальную услугу устанавливаются в соответствии с действующим законодательством.

1.6.1. Состав и последовательность действий потребителя муниципальной услуги

Предоставление платной муниципальной услуги для потребителя – физического лица (далее - посетителя) состоит из следующих этапов:

- 1) приобретение посетителем входного билета либо иного бланка строгой отчетности в кассе музея;
- 2) предоставление посетителем входного билета либо иного бланка строгой отчетности смотрителю при входе в экспозиционный зал;
- 3) получение муниципальной услуги.

Предоставление платной муниципальной услуги для потребителя - юридического лица состоит из следующих этапов:

- заключение договора с музеем об оказании муниципальной услуги;
- получение муниципальной услуги;
- оплата муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется льготным категориям граждан на основании документа, подтверждающего льготу. Посетитель льготной категории обязан предъявить документ кассиру и смотрителю при входе в экспозиционный зал музея.

№ пп	Льготная категория граждан	Срок предоставления муниципальных услуг	Документ, подтверждающий льготу	Правовое основание
1	Почетные граждане города Трехгорного	Постоянно	Удостоверение	Решение Собрания депутатов города Трехгорного от 27.06.2006 № 81 «Об утверждении Положения о порядке установления и присвоения почетных званий и почетных наград города Трехгорного»
2	Граждане, занесенные в Книгу Почета города Трехгорного			
3	Герои Советского Союза	Постоянно	Удостоверение	Закон РФ от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»
4	Герои Российской Федерации			
5	Полные кавалеры ордена Славы			
6	Студенты высших учебных заведений	Постоянно	Студенческий билет	Федеральный закон от 22.08.1996 N 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», статья 16
7	Многодетные семьи	1 день в месяц	Удостоверение многодетной семьи	Указ Президента РФ от 05.05. 1992 № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»
8	Лица, не достигшие 18 лет	1 день в месяц	Паспорт или свидетельство о рождении	1. Закон РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; 2. Постановление Правительства РФ от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»

День работы музея для льготных категорий граждан определяется приказом директора музея и доводится до посетителей. В день, установленный для бесплатного посещения музея льготными категориями граждан, обслуживание других категорий посетителей осуществляется на общих основаниях.

Муниципальная услуга предоставляется безвозмездно при проведении в музее социально-значимых культурно-массовых мероприятий (встреч, презентаций выставок, литературно-музыкальных вечеров).

1.6.2. Срок оказания муниципальной услуги

Муниципальная услуга оказывается во время работы музея, указанное в графике.

При поступлении предварительной заявки на оказание муниципальной услуги в устном или письменном виде, устанавливается конкретная дата и время.

1.6.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

- 1) нарушение посетителями Правил поведения в музее;
- 2) причинение ущерба имуществу или персоналу музея.

1.6.4. Порядок подачи, рассмотрения и регистрации жалоб на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги

В случае если потребитель не согласен с ходом исполнения и (или) результатом оказания муниципальной услуги, он вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе оказания муниципальной услуги, директору музея или начальнику МКУ «Управление культуры» в устном или письменном виде.

Жалоба рассматривается в течение 10 рабочих дней. При необходимости проводится служебное расследование. По результатам рассмотрения жалоб проводятся мероприятия по устранению нарушений настоящего стандарта.

1.7. Информационное сопровождение деятельности музея

Информация о деятельности музея, порядок и правила предоставления муниципальной услуги должны быть доступны населению города.

Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Музей обязан довести до сведения потенциальных потребителей услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование потенциальных потребителей услуг осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего стандарта в средствах массовой информации;
- 2) размещения информации о музее и предоставляемой им муниципальной услуге в городской сети Интернет на отраслевом разделе «Культура» официального сайта администрации города Трехгорного;
- 3) размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Оповещение граждан о планируемых мероприятиях (анонс) должно осуществляться заранее;
- 4) размещения информации в учреждении на стенде (уголке) потребителей услуг, содержащем сведения об услуге, требования к потребителям услуг, соблюдение которых обеспечивает качественное выполнение услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, перечень платных услуг, настоящий стандарт.

Потребитель муниципальных услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге.

Информация о деятельности учреждения, порядке и правилах предоставления муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже одного раза в год.

1.8. Контроль за деятельностью музея, предоставляющего муниципальную услугу

Контроль за деятельностью музея по предоставлению муниципальной услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется директором музея или лицом, его замещающим, в соответствии с внутренними документами, регламентирующими деятельность учреждения.

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются в каждом конкретном случае с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры» осуществляет внешний контроль за деятельностью музея по предоставлению муниципальной услуги путем:

- 1) проверки состояния учреждения;
- 2) проведения анализа основных показателей работы за определенный период;
- 3) проведения анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований по выявленным нарушениям;
- 4) проведения контрольных мероприятий по обращениям граждан и жалобам и принятию мер по ним.

1.9. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги

Деятельность музея по предоставлению муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей услуги, непрерывное повышение качества услуги.

Директор музея несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой услуги.

Приказом директора музея в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги потребителям в соответствии с настоящим стандартом.

Директор музея обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуги и контроль качества предоставляемой услуги;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и настоящего стандарта.

1.10. Критерии оценки качества муниципальной услуги и их значимость

№ пп	Критерии качества	Ед.изм.	Нормативное значение критерия	Значимость критерия стандарта качества в общей оценке, %
1	Количество посетителей мероприятий	человек	не менее 2000	100