

Утвержден Приказом
Отдела культуры Администрации
Рузского муниципального района

№ 46-17 от «27» 06 2012 г.



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
РУЗСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ВОЕННО-ИСТОРИЧЕСКИЙ МУЗЕЙ
«МУЗЕЙ ЗОИ КОСМОДЕМЬЯНСКОЙ»**

**Стандарт качества
муниципальных услуг по предоставлению доступа к музейным
коллекциям (фондам) и сохранению памятников материальной и
духовной культуры общества.**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт разработан в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации», Федеральным законом от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (ред. от 06.11.2011).

1.2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги по предоставлению доступа к музейным коллекциям (фондам) и сохранению памятников материальной и духовной культуры обществ (далее – Услуги), предоставляемые населению Рузского муниципального района.

Цель предоставления услуги – сохранение объектов исторического и культурного наследия, обеспечение беспрепятственного доступа к ним населения в целях приобщения к истории и культуре Рузского муниципального района.

1.3. Единица измерения Услуг:

- предоставление доступа к музейным коллекциям (фондам) – 1 посещение;
- сохранение памятников материальной и духовной культуры общества (музейных коллекций, фондов, памятников истории и культуры) – 1 ед. хранения.

1.4. Получатели услуг – население и гости Рузского муниципального района.

К льготным категориям относятся: дети дошкольного возраста, студенты, сироты, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, военнослужащие срочной службы, воины – интернационалисты, блокадники и узники концлагеря, инвалиды 1 и 2 группы, инвалиды детства, многодетные семьи, сотрудники музеев.

1.5. Правовые основы оказания муниципальной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 3) Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 4) Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 5) Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 6) Закон Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;
- 7) Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- 9) 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»;

10) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

11) Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736).

12) Решения Совета депутатов Рузского муниципального района.

1.6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

1) Наличие и состояние документов в соответствии с которыми функционирует учреждение;

2) Условия размещения и режим работы учреждения;

3) Наличие специального технического оснащения учреждения;

4) Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

5) Наличие требований к технологии оказания услуги;

6) Наличие информационного сопровождения деятельности учреждения, порядка и правил оказания услуги;

7) Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, а также за соблюдением соответствия качества фактически предоставляемой услуги Стандарту.

1.7. Основания для отказа в оказании муниципальной услуги:

1) Нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

2) Нахождение получателя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги

2.1. Состав муниципальной услуги:

2.1.1. Предоставление доступа к музейным коллекциям (фондам) и сохранение памятников материальной и духовной культуры общества;

2.1.2. Работа по формированию и учёту Музейного фонда Российской Федерации;

2.1.3. Работа по хранению, изучению и обеспечению сохранности предметов Музейного фонда Российской Федерации;

2.1.4. Работа по осуществлению прикладных научных исследований;

2.1.5. Работа по проведению выставок, смотров, конференций и иных программных мероприятий силами учреждения;

2.1.6.. Методическая работа в установленной сфере деятельности.

2.2. Основные действия по оказанию муниципальной услуги:

Для предоставления муниципальной услуги выполняются следующие основные действия:

1) Хранение музейных предметов и музейных коллекций.

Музейные экспонаты подлежат учёту и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми Положением о музейном фонде Российской Федерации. Выявление и собирание музейных предметов должно происходить систематически.

Может происходить как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности, состоянию, а также культурной и художественной ценности.

2) Изучение музейных предметов и музейных коллекций;

3) Представление музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видов носителях. Ограничение доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение предмета в хранилище музея.

2.3. Основными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

2.3.1. Организация культурного досуга жителей Рузского муниципального района;

2.3.2. Использование и популяризация объектов культурного наследия, находящихся на территории Рузского муниципального района;

2.3.3. Обеспечение сохранности и режима хранения предметов и коллекций;

2.3.4. Выявление и собирание предметов и коллекций;

2.3.5. Изучение предметов и коллекций;

2.3.6. Обеспечение публичного доступа к предметам и коллекциям;

2.3.7. Осуществление просветительной и образовательной деятельности.

2.4. Требования к технологии оказания услуги:

Основное содержание услуги составляют:

1) Экспонирование и выставочная работа;

2) Популяризация объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории Рузского муниципального района;

Использование объектов культурного наследия Рузского муниципального района осуществляется с соблюдением особенностей и требований, установленных законодательством.

2.4.1. Требования к технологии оказания услуги в части экспонирования и выставочной работы.

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обеспечивают доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (коллекции, ценности, предметы).

Обеспечение доступа населения к материальным культурно-историческим ценностям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки). Экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Услуги предоставляются по всем формам выставочной работы:

1) Индивидуальные и коллективные (экскурсионные) посещения;

2) Лекции;

3) Массовые мероприятия (открытия и закрытия выставок, праздничные мероприятия и т.п.);

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 потребителей услуги к культурным ценностям. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов.

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком, в соответствии с психофизическим и возрастным развитием получателей услуги и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации. Продолжительность экскурсионного обслуживания составляет 45 минут.

2.4.2. Требования к технологии оказания услуги в части популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории Рузского муниципального района.

Использование объекта культурного наследия должно осуществляться с обязательным выполнением следующих требований:

- 1) Разнообразие форм работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу экскурсии, лекции, передвижные выставки должны соответствовать условиям доступа к культурно-историческим ценностям для представителей разных социальных групп.
- 2) В случае производства изобразительной, печатной, сувенирной и другой тиражируемой продукции и товаров народного потребления, использование изображений музейных предметов и музейных коллекций, объектов, расположенных на территории учреждения, предоставляющего услугу, а также с использованием его названий и символики рекомендуется осуществлять с разрешения учреждения, предоставляющего услугу, за которым закреплены данные музейные предметы и музейные коллекции.

2.5. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.5.1. Учреждение, предоставляющее услугу, может отказать потребителю услуги в оказании услуги в случае обращения за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение, предоставляющее услугу, закрыто для посещения потребителями услуги.

2.5.2. При оказании услуги, потребитель услуги не вправе:

- 1) находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах;
- 2) находиться в одежде, которая имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, предоставляющего услугу, и одежды других посетителей;
- 3) производить незаконные, противоправные и общественно опасные действия, а так же действия, которые могут повлечь причинение ущерба имуществу учреждения, предоставляющего услугу, и окружающих лиц.

При несоблюдении данных требований, потребителю услуги будет отказано в предоставлении услуги или предоставление услуги будет прекращено.

2.6. Особенности предоставления муниципальной Услуги отдельным категориям потребителей услуги.

Дети младше 7 лет могут получить услугу только в сопровождении взрослых или при условии коллективного посещения, с руководителем группы.

2.7. Способы получения потребителями информации в муниципальной услуге.

Способы	Краткая характеристика
---------	------------------------

Информирование личном обращении	при	Организация муниципальной услуги должна обеспечиваться своевременной информацией об их проведении, доступностью и возможностью их посещения всеми желающими. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование услугой, доступ к культурным благам и культурным ценностям. В случае личного обращения потребителя по время работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, работники организации в вежливой форме должны предоставить необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге. Время ожидания потребителем консультации не должно превышать 5 минут.
Телефонная консультация		В случае обращения потребителя по телефону во время работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, работники организации в вежливой форме должны предоставить необходимые разъяснения по оказываемой муниципальной услуге. Время ожидания потребителем консультации не должно превышать 5 минут.
Информация у входа в здание		У входа должна размещаться: - информация о наименовании организации, оказывающей муниципальную услугу; - информация о режиме работы организации.
Информация в помещениях организации, оказывающей муниципальную услугу		В помещении в удобном для обозрения месте должны быть размещены: - перечень оказываемых услуг; - перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа местного самоуправления; - информация о способах доведения потребителей своих отзывов, замечаний и предложений о работе организации, оказывающей муниципальную услугу.

2.8. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги.

Требование	Характеристика
------------	----------------

Книга отзывов и предложений	и	У организации, оказывающей муниципальную услугу, имеется книга жалоб и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения рассматриваются не реже одного раза в месяц с принятием при необходимости мер и информированием потребителя, оставившего запись, о принятых мерах.
Письменные обращения потребителей		Организация, оказывающая услугу, организует прием, регистрацию, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб потребителей и подготовку в месячный срок ответов на них.
Опросы потребителей муниципальной услуги		Организация, оказывающая услугу, не реже одного раза в год должна организовывать проведение опросов потребителей о качестве и доступности муниципальной услуги.

2.9. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги.

Требование	Характеристика
Требования к зданию	Учреждением, предоставляющее услугу, должно быть размещено в специально предназначенном здании, территориально доступном для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление). Площадь, занимаемая учреждением, предоставляющим услугу, должна обеспечивать организацию рабочих мест работников учреждения, предоставляющего услугу, и нахождение потребителей услуги в помещении в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается услуга. В здании учреждения, предоставляющего услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения: 1) Экспозиционные (выставочные) залы); 2) Служебные помещения; 3) Помещения для хранения коллекций (фондов). По размерам и техническому состоянию помещения должны соответствовать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и

		быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и на качество предоставляемых услуг. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь при входе вывеску с наименованием, режимом работы и указанием выходных дней. Экспозиции должны быть обеспечены четкими надписями и пояснительными текстами с указанием названия и имени автора. В помещении учреждения, предоставляющего услугу, должна находиться медицинская аптечка. Во всех помещениях учреждения, предоставляющего услугу, должен поддерживаться температурный режим (не менее +15 градусов и не более + 25 градусов по шкале Цельсия; Каждое помещение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. В основной перечень оснащения учреждения, предоставляющего услугу, включается следующее оборудование: 1) В экспозиционных залах: - витрины (выставочные шкафы); - осветительное оборудование; 2) В служебных помещениях: - стеллажи; - компьютерная и копировально-множительная техника; - сейфы для хранения особо ценных экспонатов. 3) иное оборудование. Специальное оборудование и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и осуществлять систематические проверки. Неисправные специальные оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена проверкой.
Требования информатизации компьютеризации	к и	У организации, оказывающей муниципальную услугу, должно быть не менее 1 рабочего места на работника, оборудованного персональным компьютером, принтером, сканером. Компьютер, принтер, сканер следует использовать в соответствии с эксплуатационными документами,

		нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии. Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности. В учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.
Санитарное состояние		Деятельность организации, оказывающей муниципальную услугу, должна соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. К началу работы учреждения, предоставляющего услугу, полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей. В помещении, в котором оказывается услуга, должна быть туалетная комната, оборудованная в соответствии с санитарными нормами и правилами пользования, доступная для посетителей учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Учреждение, предоставляющее услугу, должно обеспечить отсутствие в помещениях тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обязано обеспечить помещения мусорными корзинами из расчета не менее одной корзины на одно помещение.
Пожарная безопасность		Помещения организации, оказывающей муниципальную услугу, должны быть оборудованы пожарной сигнализацией, оснащены первичными средствами пожаротушения. На видных местах должен быть размещен план эвакуации, а также информация о запрете курения.
Криминальная безопасность		В организации, оказывающей услугу, должна быть установлена кнопка экстренного вызова милиции.

2.11. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Повышение квалификации кадров	Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

	Деятельность по предоставлению услуги в учреждении, предоставляющим услугу, осуществляют: Музейные работники: научные сотрудники, хранители, художники – реставраторы. Административно-управленческий персонал; Технические работники Образование сотрудников должно быть не ниже среднего специального. Работники организации, оказывающей муниципальную услугу (за исключением технического персонала) должны повышать квалификацию не реже одного раза в 5 лет. У сотрудников учреждения, предоставляющего услугу, должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.
--	--

2.12. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

- 1) Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, не вправе ограничивать доступ потребителей услуги к выставочным залам.
 - 2) Персонал учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (в том числе технический), обязан по существу отвечать на все вопросы потребителей услуги, либо должен указать на тех сотрудников, которые могут помочь потребителю услуги в решении его вопроса.
 - 3) Персонал учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (в том числе технический), ни при каких обстоятельствах не должен кричать на потребителей услуги, применять к ним меры принуждения и насилия.
 - 4) Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно представить потребителю услуги возможность заказа экскурсии по телефону.
 - 5) Экскурсовод должен дать ответы на все дополнительные вопросы потребителей услуги, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии, и компетенции учреждения, предоставляющего муниципальную услугу).
 - 6) Посетителям учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должна быть предоставлена возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций.
 - 7) Сотрудники учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны незамедлительно реагировать на обращения потребителей услуги, связанных с нарушением правил общественного порядка.
- Оказание услуг должно осуществляться доброжелательным отношением к получателю услуг.

2.13. Оценка качества предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. 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).

2.13.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- 1) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуги;
- 2) создание условий для интеллектуального и духовного развития личности, расширения кругозора граждан Рузского муниципального района и организация досуга;
- 3) оптимальность использования ресурсов учреждения, предоставляющего услугу;
- 4) удовлетворенность потребителей услуги;
- 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги.

2.14. Показатели оценки качества предоставления муниципальной услуги.

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги			Значение индикатора
1.	Количество посетителей учреждения, предоставляющего услугу, в год			Не менее 1500 чел.
2.	Количество посетителей, обслуженных экскурсиями, в год			Не менее 1000 чел.
3.	Количество проведенных работниками учреждения, предоставляющего услугу, мероприятий, в год			Не менее 10 мероприятий
4.	Количество выставок			Не менее 3 в год

2.15. Контроль за деятельностью учреждения, предоставляющего услугу.

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем учреждения. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) Оперативный контроль (по выявленным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) Контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) Итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения с принятием мер к их устранению.

Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию услуг в части соблюдения качества муниципальной услуги осуществляется Отделом культуры Администрации Рузского муниципального района. Осуществление внешнего контроля реализуется путем:

- 1) Проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) Анализа обращений и жалоб граждан;
- 3) Проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуги, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом культуры ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество оказания услуги.

2.16. Требования к прочим аспектам деятельности.

Экскурсионная группа должна составлять не более 25 человек и не менее 15 человек;

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно предоставить право потребителям услуги производить фото- и видеосъемку в помещении учреждения, предоставляющего услугу за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

2.17. Ответственность за соблюдение требований стандарта.

Руководитель учреждения, предоставляющего услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели и направления деятельности учреждения, организации в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Руководитель учреждения, организации обязан:

- 1) Обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения, организации;
- 2) Чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества музейной деятельности.
- 2) Организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 3) Организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 4) Обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и Стандарта муниципальной услуги.

2.18. Режим работы музея: с 9.00 до 17.00.

В исключительных случаях по письменному распоряжению администрации учреждения, согласованному с отделом культуры, допускается изменение установленного режима.

2.19. Жалобы на нарушение настоящего стандарта.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, так и в отдел культуры Рузского муниципального района.

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

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения, предоставляющего услугу или начальником Отдела культуры администрации Рузского муниципального района в 30-дневный срок, а их заявителю даётся ответ о принятых мерах в письменной форме.

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