

УТВЕРЖДЁН
приказом Комитета по культуре
Администрации Одинцовского
городского округа Московской области
от 01.12 2021г. № 188

СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ»

I. Область применения

1.1. Стандарт предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – Стандарт) устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению муниципальной услуги по организации и проведению публичных показов музейных предметов, музейных коллекций (далее – услуга), предоставляемой муниципальными автономными и бюджетными учреждениями культуры, подведомственными Комитету по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области, осуществляющими деятельность муниципальных музеев (далее – учреждения культуры), а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению учреждениями культуры, и носит рекомендательный характер.

1.2. Требования Стандарта подлежат соблюдению учреждениями культуры при выполнении муниципального задания, обеспеченного бюджетным финансированием, а также при оказании услуги за счет средств физических или юридических лиц по договору об оказании платной услуги.

1.3. Организацию и координацию деятельности по оказанию муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» учреждениями культуры осуществляет Комитет по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области (далее – Комитет), расположенный по адресу: 143002, Россия, Московская область, г. Одинцово, ул. Молодежная, дом 36А, справочные телефоны: 8 495 181 90 00 доб. 4515 (приёмная Комитета), 8 495 181 90 00 доб. 4511 (заместитель председателя Комитета – начальник отдела культуры и дополнительного образования), электронный адрес Комитета: sov26@mail.ru.

1.4. Комитет является разработчиком Стандарта, отраслевым органом Администрации Одинцовского городского округа Московской области, осуществляющим управление сферой культуры в Одинцовском городском округе Московской области (далее – Одинцовский городской округ), а также

отдельные функции и полномочия Учредителя в отношении учреждений культуры.

1.5. Основные цели применения Стандарта:

1) Повышение степени удовлетворенности потребителей услуги за счет повышения качества оказания муниципальной услуги.

2) Повышение эффективности деятельности Комитета, учреждений культуры, оказывающих услугу, за счет создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны потребителей услуги.

3) Определение необходимых для соблюдения стандарта качества услуги объемов финансового обеспечения учреждений культуры, оказывающих услугу.

II. Правовые основания оказания услуги

2.1. Правовыми основаниями предоставления услуги являются:

Конституция Российской Федерации;

Бюджетный кодекс Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Трудовой кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 26 мая 1996 года N 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»;

Приказ Министерства культуры РФ от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности;

Методические рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры, утвержденные Министерством культуры Российской Федерации 29.04.2016;

Закон Московской области от 22.07.2013 № 81/2013-ОЗ «О государственной политике в сфере культуры в Московской области»;

Устав муниципального образования «Одинцовский городской округ Московской области»;

Постановление Администрации Одинцовского городского округа от 19.12.2019 № 2067 «Об утверждении Порядка формирования и мониторинга выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), Порядка финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ)»;

Положение о Комитете, утвержденное решением Совета депутатов Одинцовского городского округа Московской области от 04.07.2019 № 5/6.

2.2. В настоящем Стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества;

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит);

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты;

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения;

ГОСТ Р 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества;

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения;

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей;

ГОСТ Р 52169-2003. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования;

ГОСТ Р 52301-2004. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования;

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению;

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3);

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования;

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

III. Термины и определения

3.1. В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 9000, а также определения терминов, принятые концепцией управления качеством в сфере культуры:

3.2. Публикация музейных предметов и коллекций: все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, хранящихся в муниципальных музеях.

3.3. Услуга по публикации музейных предметов и коллекций - результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению познавательных, духовных, эстетических, информационных, интеллектуальных и патриотических потребностей потребителей в сфере культуры и искусства, содействие приобщения к культурным ценностям.

3.4. Исполнитель: учреждение культуры (муниципальный музей), предоставляющее услуги по публикации музейных предметов и коллекций.

3.5. Потребитель: юридическое или физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать услуги по публикации музейных предметов и коллекций.

3.6. Услуга: услуга по публикации музейных предметов и коллекций.

3.7. Место предоставления услуги: помещения, территории, здания, сооружения учреждений культуры, включая прилегающую территорию, предназначенные (в том числе временно) для предоставления услуги.

IV. Характеристика услуги

4.1. Услуга по публикации музейных предметов и коллекций может предоставляться в следующих основных формах:

- публичный показ музейных предметов и коллекций в постоянной экспозиции и на временных выставках;

- воспроизведение музейных предметов и коллекций в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме;

- организация экскурсионного и лекционного обслуживания потребителей услуги;

- информационно-справочное обслуживание потребителей услуги.

4.2. Перечень форм предоставления услуги может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом исполнителя).

4.3. Потребителями услуги, оказываемой исполнителем, могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

4.4. Основанием для оказания услуги потребителю является:

приобретенный входной билет (абонемент);

документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения муниципального музея - для физических лиц;

договор - для юридических лиц.

4.5. Содержание услуги:

Услуга состоит из следующих процедур:

1) Предоставление услуг по выставочной, научно-просветительной, образовательной деятельности, по проведению культурных мероприятий, популяризация культурного наследия, представленного музейными предметами и музейными коллекциями из исторических и художественных фондов, фондов естественной истории.

2) Обеспечение доступа граждан к предметам материальной и духовной культуры (музейных предметов и музейных коллекций) в области природного и историко-культурного наследия.

3) Распространение ценностей живой природы, необходимость ее сохранения в целом и, в частности, сохранение уникального биоразнообразия Одинцовского городского округа музейными методами.

Для услуги «Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа из краеведческого фонда»:

Предоставление услуг по обеспечению доступа населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в краеведческом фонде.

Предоставление услуг по выставочной, научно-просветительной, образовательной деятельности, по проведению культурных мероприятий,

популяризация культурного наследия, представленного музейными предметами и музейными коллекциями из краеведческого фонда.

4.6. Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

- отсутствие входного билета (абонеента) или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренных в договоре;

- отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;

- отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);

- обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;

- отсутствие договора - для юридического лица.

4.7. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

4.8. Ограничения доступа к услугам и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

4.9. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

V. Общие требования к услуге

5.1. С учетом условий оказания услуги исполнителем общие требования к услуге включают следующее (ГОСТ Р 1.4):

- соответствие услуги целевому назначению;

- социальную адресность;

- комплексность услуги;

- эргономичность и комфортность услуги;

- эстетичность услуги;

- точность и своевременность предоставления услуги;

- информативность услуги;

- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;

- организацию предоставления услуги;

- требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре обслуживания;

- контроль и оценку качества предоставления услуги.

5.2. Соответствие услуги целевому назначению.

Услуга, оказываемая исполнителем, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

5.3. Социальная адресность услуги.

Социальная адресность услуги, оказываемой исполнителем, включает:

- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в том числе детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);

- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала и содержание оказываемой услуги;

- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуги учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культуры, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг и др.

5.4. Комплексность, эргономичность и комфортность услуги.

При организации и предоставлении услуги исполнитель должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в музеях (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875).

5.5. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги, оказываемой исполнителем, должна обеспечиваться:

- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;

- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;

- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников учреждения.

5.6. Точность и своевременность предоставления услуги.

Оказываемая услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения.

5.7. Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на официальных сайтах в сети «Интернет» (с учетом ГОСТ Р 52872) и др.;

- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ, социальных сетей и др.

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения культуры.

Информация о деятельности учреждения культуры, о порядке и правилах предоставления услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;

- режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, официального сайта в сети «Интернет»;

- структура и органы управления учреждения;

- копия устава учреждения;

- дата создания учреждения, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;

- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

- кодекс профессиональной этики;
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

- дата создания организации, учредители, местонахождение учреждения и его филиалов, режим - график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

- копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);

- правила поведения посетителей;

- кодекс профессиональной этики;

- структура и органы управления учреждения;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

- отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;

- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;

- перечень услуг и копия документа о порядке их предоставления;

- перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления;

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;

- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения включающий:

а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями, в том числе посредством официального сайта учреждения культуры в сети «Интернет»;

б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;

в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;

г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;

д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

- обзоры мнений граждан - потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;

- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях, утвержденный учредителем;

- регламент предоставления услуг или выписки из Устава, локальный нормативный акт учреждения, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;

- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;

- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;

- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение культуры обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуги на русском языке.

Настоящий Стандарт, Устав учреждения культуры, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги, и книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

5.8. Безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875):

- к месту расположения и прилегающей территории, архитектурно-планировочному и конструктивному решению;
- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции (ГОСТ Р ЕН 13779);
- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях должны отвечать требованиям электробезопасности ГОСТ Р 12.1.019).

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых услуг соответствующих видов.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества учреждения культуры (музейных предметов, музейных коллекций и другого имущества, закрепленного за учреждением), а также имущества обслуживаемого населения.

Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

5.9. Организация предоставления услуги.

Оказание услуги для потребителя осуществляется на платной и бесплатной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем самостоятельно в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре, регламентируется прейскурантом стоимости, утверждаемым учредителем – Администрацией Одинцовского городского округа

Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов, и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа осуществляется посредством:

- организации стационарных экспозиций;
- организации передвижных, специальных и других временных выставок;
- демонстрации музейных предметов через Интернет;
- публикации и распространения каталогов, буклетов, альбомов, проспектов, путеводителей и т.п. по музейным собраниям (объектам) культурного наследия;
- публикации результатов научно-исследовательской работы.

Процессы предоставления услуг на каждом этапе жизненного цикла услуги должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами.

5.10. Требования к режиму работы учреждения культуры.

Режим работы учреждения культуры должен соответствовать следующим требованиям:

- 1) начало работы - не ранее 9.00 часов;
- 2) не менее 8 часов в день;
- 3) не менее 5 дней в неделю.

Время работы учреждения культуры не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Требования к времени предоставления государственной услуги.

Оказание услуг в учреждениях культуры – муниципальных музеях осуществляется в следующие сроки:

- 1) продолжительность экскурсионного обслуживания составляет не менее 30 минут;

2) на информационно-справочное обслуживание населения отводится не более 30 минут (на обслуживание одного запроса).

5.11. Требования к зданию и месту оказания государственной услуги.

Учреждение культуры размещается с учетом его максимальной пространственной доступности.

Обозримость и доступность учреждения культуры для жителей и приезжих граждан достигается при наличии таких элементов, как:

- свободные подходы к музею и чистота прилегающей территории;
- видимое и легкоузнаваемое название музея;
- подъезд для транспорта, в том числе для санитарных и пожарных машин.

Учреждение культуры должно быть размещено в специально предназначенном здании.

Здание должно быть оснащено:

- источниками естественного и искусственного освещения (обеспечивающими выполнение санитарных требований к естественному освещению зданий учреждений социального обслуживания граждан и искусственному освещению помещений зданий социального обслуживания граждан);

- системами отопления и вентиляции (обеспечивающими выполнение санитарных требований к микроклимату и эксплуатации зданий учреждений социального обслуживания граждан);

- противопожарными и охранными системами и оборудованием;

- телефонной связью. Прилегающая к зданию учреждения культуры территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание.

Учреждение культуры должно быть обеспечено помещениями для обслуживания пользователей, служебными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектовано необходимой мебелью.

По размерам и состоянию помещение учреждения культуры должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (запыленность, шум, вибрация и др.).

При организации и предоставлении услуги учреждение культуры должно обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией, тиражирование документов и иной информации и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

5.12. Требования к оборудованию и инструментам, необходимым для оказания государственной услуги.

Учреждение культуры должно быть оснащено специальным оборудованием, современной аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых населению музейных услуг.

Обязательным для учреждения культуры является наличие оборудования для хранения музейных предметов и электронной программы учета фондов.

Специальное оборудование, аппаратуру, приборы следует использовать только по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

Учреждение культуры должно быть обеспечено услугами вневедомственной охраны или иными охранными предприятиями.

5.13. Требования к музейному фонду.

Музейный фонд - совокупность культурных ценностей, хранящихся в муниципальном музее, которые приобретают свойства музейного предмета только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения либо видимого родства, обладающие свойством документированных исторических, культурных и естественно-научных событий и явлений либо по иным признакам, и зарегистрированных в установленном порядке.

Фонд муниципального музея должен соответствовать потребностям и спросу потребителей услуг, постоянно обновляться.

Учреждение культуры обязано обеспечить сохранность фонда и нормальное физическое состояние музейных предметов в соответствии с установленными нормами размещения, освещения, температурно-влажностного режима, пожарной безопасности.

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги за счет средств муниципального бюджета утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

5.14. Требования укомплектованности учреждения культуры специалистами и их квалификации.

Учреждение культуры должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

Организационно-функциональная структура учреждения культуры должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала исходя из возможности выполнения заданного объема услуги при установленном качестве, соблюдения квалификационных требований к персоналу учреждения, обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;
- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;
- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции документе должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

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

Учреждение культуры должно проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности в рамках установленной организационно-функциональной структуры, включая процедуры поддержания и повышения квалификации персонала, аттестации не реже 1 раза в 5 лет.

Руководитель учреждения культуры должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).

Руководство учреждения культуры и его учредитель обеспечивают социальную и профессиональную защиту работников учреждения, заботятся о создании удовлетворительных условий труда для работников, оказывают поддержку молодым специалистам, содействуют их профессиональному росту.

5.15. Требования к нормативному обеспечению учреждения культуры, предоставляющего услуги, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- национальных (государственных) стандартов в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;
- регламентов предоставления услуг;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

- законодательных и нормативных правовых документов, локальных актов учреждения культуры, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав учреждения культуры должен включать в себя следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;

- о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);

- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;

- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;

- о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;

- об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность учреждения;

- о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.

К Уставу учреждения культуры прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

Регламент предоставления услуги - документ, представляющий совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и др.

В учреждении культуры должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5.16. Контроль и оценка качества предоставления услуги.

Руководитель учреждения должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя.

Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:

- определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры и искусства, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;

- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;

- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

Показатели, характеризующие качество услуги на стационаре: количество музейных предметов основного Музейного фонда учреждения культуры, опубликованных на экспозициях и выставках за отчетный период. Единица измерения – в единицах.

Показатели, характеризующие объем услуги на стационаре: число посетителей за отчетный период. Единица измерения – человек.

5.17. Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги проводит руководитель учреждения культуры, его заместители по направлениям деятельности или по приказу руководителя специально уполномоченное структурное подразделение учреждения, должностное лицо в учреждении либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта).

Внутренний контроль подразделяется на:

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

- 2) плановый контроль. В этом случае объектами контроля являются процедуры управления оказанием услуги, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- учредитель в лице Комитета в пределах своей компетенции, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением культуры услуги и ее соответствия данному Стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;

- общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности учреждений культуры, принятым в Одинцовском городском округе;

- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации и Московской области.

Комитет (председатель, заместитель председателя Комитета, начальники отделов Комитета, специалисты отделов Комитета) осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения культуры в части соблюдения качества услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений граждан в Комитет по вопросу оказания услуги учреждениями культуры, проведения по фактам обращений служебных проверок и иных контрольных мероприятий с привлечением соответствующих специалистов, анализ и устранение причин выявленных нарушений;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка жалоб учреждения культуры по факту принятия Комитетом мер на основании обращений граждан.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом ежеквартально, внеплановые - по мере поступления жалоб и иных обращений граждан по вопросам оказания муниципальной услуги.

4) Подача, регистрация и рассмотрение обращений граждан по вопросам оказания услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан».

Жалобы и иные обращения граждан по вопросам нарушения учреждениями культуры настоящего Стандарта и другим вопросам оказания услуги могут направляться гражданами как непосредственно в учреждение культуры, так и в Комитет.

Жалобы и иные обращения по вопросам оказания услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от адресата поступления.

Обращения граждан по вопросам оказания услуги, в том числе нарушения настоящего Стандарта, должны быть рассмотрены руководителем учреждения культуры либо председателем Комитета в тридцатидневный срок со дня регистрации их поступления и заявителю дан письменный ответ о результате рассмотрения и принятых мерах.

5.18. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги либо иного нарушения Стандарта руководитель учреждения культуры привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5.19. Критерии оценки качества услуги:

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

2) результативность (эффективность) предоставления услуги (качество).

Показатели, характеризующие качество услуги: динамика количества мероприятий по сравнению с предыдущим годом – в процентах.

Показатели, характеризующие объём услуги: количество проведенных мероприятий – в единицах.

5.20. Учреждение культуры проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

5.21. Руководитель учреждения культуры несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

5.22. Приказом руководителя учреждения культуры должны быть назначены ответственные лица в учреждении культуры за качественное оказание услуги потребителям в соответствии с настоящим Стандартом.

5.23. Руководитель учреждения культуры обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения культуры;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего оказание услуги и контроль качества её оказания;

3) организовать информационное обеспечение деятельности учреждения культуры в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания и выполнению положений настоящего Стандарта.

Заместитель председателя Комитета

- начальник отдела культуры
и дополнительного образования



Л.Ф. Захарова