

УТВЕРЖДЕН
постановлением Главы
города Подольска
от 31.12.2010 № 2539-н

**Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги
«Музейно-выставочная деятельность в городском округе Подольск»**

1. Общие положения.

1. Разработчик стандарта: Комитет по культуре и туризму Администрации города Подольска

2. Область применения стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги по музейно-выставочной деятельности в городском округе Подольск, предоставляемые населению города муниципальными учреждениями культуры: «Подольский краеведческий музей», «Историко-мемориальный музей-заповедник «Подолье», «Музей новейшей истории», «Подольский выставочный зал» (далее - Учреждения), оплачиваемые (финансируемые) из средств бюджета города и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги в области культуры.

3. Термины и определения:

1) **муниципальный музей** – учреждение культуры, созданное муниципальным образованием Московской области по решению органов местного самоуправления данного муниципального образования Московской области для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций;

2) **музейная деятельность** – один из специализированных типов деятельности в сфере культуры, направленной на выявление, сохранение, изучение и публичное представление культурного достояния, включающего музейные предметы и музейные коллекции, объекты культурного и природного наследия и образцы традиционной нематериальной культуры;

3) **выставочный зал** – учреждение культуры, целью которого является организация выставок различной направленности;

4) **экспонирование** – вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации, выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.);

5) **экскурсия** – вид музейной деятельности, заключающийся в предоставлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направленной на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей;

6) **муниципальная услуга «музейно-выставочная деятельность»** - услуга, оказываемая населению города муниципальными учреждениями культуры (музеями и выставочным залом) за счет средств городского бюджета;

7) **получатели услуги** – население города Подольска, имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры (музеи и выставочный зал) с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей.

4. Нормативно – правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг.

1) Конституция Российской Федерации;

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

3) Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

4) Федеральный закон Российской Федерации от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

5) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

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

7) 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»;

8) Приказ Министерства культуры 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»;

9) Закон Московской области от 13.07. 2007 № 113/2007-03 «О музеях в Московской области»;

10) Закон Московской области от 21.01. 2005 № 26/2005-03 «Об объектах культурного наследия (памятники истории и культуры) в Московской области».

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте:

- 1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- 2) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;
- 3) результативность предоставления муниципальной услуги в сфере музейно – выставочной деятельности по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращения граждан и проведения опросов населения.
- 4) наличие системы контроля за деятельностью учреждений, предоставляющих данную муниципальную услугу.

II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

1. Качество муниципальной услуги по музейно-выставочной деятельности.

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Музейно – выставочная деятельность в городском округе Подольск» (далее – услуга).

Содержание (предмет) услуги:

- 1) показ музейных экспозиций (собрание музейных предметов, обеспечение сохранности музейных предметов и коллекций, реставрация музейных предметов и коллекций, создание выставок, экскурсионное обслуживание посетителей);
- 2) создание музейных коллекций и каталогов и обслуживание ими посетителей музеев (издание научных материалов, издание музейных коллекций);
- 3) содержание посетителей во время просмотра экспозиций (обеспечение помещением, коммунальными услугами, обеспечение безопасности, материально-техническое оснащение процесса оказания музейных услуг, пополнение и содержание фондов, обеспечение музеев персоналом, повышение квалификации персонала);
- 4) обеспечение содержания, капитального и текущего ремонта предоставленных зданий и иных помещений в соответствии со стандартом качества;
- 5) проведение тематических мероприятий, выставок.

Формы предоставления услуги: постоянно-действующие музейные экспозиции и тематические выставки.

Получатели услуги: население муниципального образования «городской округ Подольск Московской области» (жители города).

Единица измерения – количество посещений.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с законодательством.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждений.

- 1) Устав учреждения;
- 2) трудовой коллективный договор;
- 3) приказы и распоряжения вышестоящих организаций ;
- 4) положения об оказании дополнительных/платных услуг ;
- 5) должностные инструкции;
- 6) правила внутреннего распорядка;
- 7) приказы и распоряжения руководителя учреждения;
- 8) паспорт учреждения (общий, антитеррористический),
- 9) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области услуг,
- 10) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру.

1.3. Режим работы и условия размещения Учреждений.

1.3.1. Режим работы Учреждений должен обеспечивать получение услуги всеми получателями услуги. Режим работы Учреждений определяется локальными актами учреждений в сфере музейной и выставочной деятельности (приказами о режиме работы и правилами внутреннего распорядка). Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы учреждений является проведение санитарного дня не реже одного раза в два месяца.

1.3.2. Территория и помещения Учреждения, оказывающего муниципальную услугу

1) Территория возле музея должна соответствовать требованиям, предъявляемым к территориям музеев – заповедников и парков.

2) Музеи, выставочные залы и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения.

3) В музее должно быть оборудовано место ожидания для получателей услуги, в том числе сидячие места для инвалидов и лиц пожилого возраста.

4) Помещения музея и выставочного зала должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой, отвечающим требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным актам.

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

6) В музейных и выставочных помещениях должен поддерживаться температурный режим, установленный для данных учреждений.

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

1.3.4. Помещения хранения экспозиций и музейных фондов должны быть оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим и системой охранно-пожарной сигнализации.

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

1.3.5. Музейные и выставочные экспозиции должны иметь пояснительные надписи, удобные для прочтения.

1.4. *Техническое оснащение Учреждений.*

1.4.1. Каждое помещение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

В основной перечень оснащения Учреждения включается следующее оборудование:

1) в экспозиционных залах;

а) витрины (выставочные шкафы);

б) осветительное оборудование;

в) оборудование, осуществляющее климатконтроль.

2) в фондохранилищах:

- а) сейфы для хранения особо ценных экспонатов;
- б) стеллажи и шкафы для хранения фондовых экспонатов;
- в) осветительное оборудование;
- г) оборудование, осуществляющее климатконтроль.

3) в служебных помещениях:

- б) компьютерная и копировально-множительная техника;
- в) столы, стулья;
- г) иное оборудование.

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

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

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

1.5. Укомплектованность Учреждений кадрами и их квалификация:

1.5.1 Учреждения должны располагать необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием.

1.5.2 Музейную и выставочную деятельность осуществляют следующие виды персонала:

-музейные работники: научные сотрудники; экскурсоводы, хранители фондов, библиограф, дендролог;

-административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора, заведующие филиалами, заведующий хозяйством и так далее);

-технические работники (смотрители, сторожи, уборщики и так далее).

1.5.3. Уровень профессиональной компетентности научных работников Учреждения должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации научных работников. У специалистов Учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

1.5.4. Оказание услуг должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением к получателям услуг.

1.5.5. Взаимодействие сотрудников с получателями услуги:

1) Персонал Учреждения обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей Учреждения.

2) Персонал Учреждений (в том числе технический) обязан соблюдать этические нормы поведения в общественных местах, быть вежливым и внимательным ко всем получателям услуги.

3) Сотрудники Учреждений, непосредственно оказывающие услугу, должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку в данной сфере, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, регулярно проходить профессиональную переподготовку.

4) Время ожидания начала экскурсии не должно превышать 15 минут с момента приобретения билета или прихода в музей организованной экскурсии.

5) Экскурсовод должен сопровождать получателей услуги музея, давать ответы на все дополнительные вопросы, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

6) Получатели услуги должны иметь возможность самостоятельно ознакомиться с выставочными предметами.

7) Сотрудники музея должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанные с возникновением чрезвычайных ситуаций, нарушений общественного порядка.

1.6. *Требования к технологии оказания услуги:*

1.6.1. Каждый гражданин, независимо от пола, возраста, национальности, вероисповедания, имущественного и должностного положения, принадлежности к различным общественным организациям, а также других обстоятельств имеет право на пользование услугами учреждения и доступа к памятникам культуры.

1.6.2. В соответствии с содержанием, услуга включает в себя:

- сохранение, изучение и комплектование фондов музеев; постоянное экспозиционное и выставочное обслуживание; создание музейных каталогов для обслуживания посетителей музеев и каталогов выставок; организация доступа к историко-культурному наследию: выставки, экспозиции, экскурсии, лекции, музейные мероприятия, консультации и др.;

- научно-исследовательская и просветительная деятельность в области истории, культуры, искусства;
- хранение и собирание мемориальных предметов;
- комплектование музейных фондов путем приобретения в установленном порядке предметов музейного значения;
- мероприятия по пропаганде деятельности музея, музейные детские праздники, литературно-музыкальные вечера, творческие встречи, фестивали и конкурсы, привлекая для этого творческие коллективы;
- экспозиционную и выставочную работу;
- предоставление в аренду зданий и помещений;
- осуществляют иную деятельность, в результате которой сохраняются, создаются и распространяются культурные ценности.

Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов.

Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179.

Создание непрерывного мониторинга фондов музеев должно своевременно выявлять нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствия дублирования предметов.

Своевременная реставрация фонда должна способствовать их дальнейшему сохранению и возможности публичной демонстрации.

Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище музея.

Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически; может происходить как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности, состоянию, а так же культурной и художественной ценности.

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

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

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком, в соответствии с психофизическим развитием получателей услуги и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

Размещение предметов и доступ получателей услуги должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а так же по количеству получателей услуги, находящихся в помещении одновременно.

1.7.4. 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 музея, а также с использованием его названий и символики рекомендуется осуществлять с разрешения дирекции музея, за которым закреплены данные музейные предметы и музейные коллекции.

1.8. Информационное сопровождение деятельности Учреждений.

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

1.8.2. Учреждение обязано довести до сведения населения города свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

1.8.3. Информирование населения города осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) публикации информации об Учреждениях, предоставляемых услугах, в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях в СМИ и на официальном сайте Комитета по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности.
- 3) информационных стендов (уголков получателей услуг).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций, теле - и радиопередач.

1.8.4. В каждом Учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, правила пользования музеями, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

1.8.5. Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

1.9. Контроль за деятельностью Учреждений.

1.9.1. Контроль за деятельностью Учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

1.9.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, а также его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) плановый контроль;
 - а) тематический (контроль по направлению деятельности учреждения);
 - б) комплексный (проверка деятельности отдельных сотрудников, филиалов и так далее).

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

1.9.3. Комитет по культуре и туризму Администрации города Подольска (Председатель Комитета, заместитель председателя Комитета, начальники отделов и специалисты Комитета) осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждений в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в Комитет по культуре и туризму Администрации города Подольска, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество предоставляемой услуги, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом по культуре *и туризму Администрации города Подольска* ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности музейно-выставочной деятельности Комитет по культуре *и туризму Администрации города Подольска* использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный – проверка состояния Учреждений;
- 2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;
- 3) экспертный – опрос сотрудников о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
- 4) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

1.9.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в Учреждения, так и в Комитет по культуре *и туризму Администрации города Подольска*.

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

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения либо Председателем Комитета по культуре *и туризму Администрации города Подольска* в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при Комитете по культуре *и туризму Администрации города Подольска* для принятия мер по повышению качества услуги.

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

1.10. Ответственность за качество оказания услуги.

1.10.1. Работа Учреждения по предоставлению услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуг, непрерывное повышение качества, предоставляемых услуг.

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

1.10.3. Приказом руководителя в Учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

1.10.4. Руководитель Учреждения 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 услуг и контроль качества предоставляемой услуги;
- 3) организовать информационное обеспечение деятельности Учреждения в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и настоящего Стандарта.

1.11. *Критерии оценки качества муниципальной услуги «Музейно-выставочная деятельность».*

1.11.1. Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

- 1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями настоящего Стандарта;
- 2) результативность предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов),
- 3) удовлетворённость получателей услуги.

1.11.2. Качественное предоставление муниципальной услуги характеризуют:

- 1) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;
- 2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора населения города;

- 3) оптимальность использования ресурсов Учреждения;
- 4) удовлетворенность получателей услуг предоставлением услуги;
- 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги;
- 6) сохранность и пополнение музейных фондов.

1.11.3. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора
1	2	3
1	Количество посетителей музеев в год	не менее 3,5 тыс. чел
2	Количество посетителей, обслуженных экскурсиями	не менее 2,5 тыс. чел
3	Количество проведенных музейными работниками мероприятий в год	не менее 20 мероприятий
4	Общий уровень укомплектованность кадрами в соответствии со штатным расписанием	100%