



АДМИНИСТРАЦИЯ СЛАДКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.04.2015

№ 357

с. Сладково

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения на территории Сладковского муниципального района»

В целях повышения качества муниципальных услуг, оказываемых населению учреждениями культуры Сладковского муниципального района, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения на территории Сладковского муниципального района» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела культуры, спорта и работы с молодежью.

Глава района



А.В. Иванов

Стандарт
качества предоставления бюджетной услуги
«Музейное обслуживание населения на территории Сладковского
муниципального района»

I. Перечень организаций, в отношении которых применяется
Стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Музейное
обслуживание населения на территории Сладковского
муниципального района"

1.1. Организацией, в отношении которой применяется Стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Музейное обслуживание населения на территории Сладковского муниципального района" (далее - Стандарт), является муниципальное учреждение.

1.2. Предоставление муниципальной услуги "Музейное обслуживание населения на территории Сладковского муниципального района" (далее - муниципальная услуга) осуществляет структурное подразделение муниципального автономного учреждения «Централизованная библиотечная система Сладковского района» районный краеведческий музей (далее - Музей).

II. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте

2.1. Бюджетные услуги – муниципальные услуги, оказываемые населению Сладковского муниципального района (далее – получателям услуг) муниципальными учреждениями и иными организациями.

2.2. Получатели услуги – население Сладковского района, имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей.

2.3. Музей – учреждение культуры, целью которого является сохранение историко-культурного и художественного наследия, пополнение музейных фондов, экспонирование музейных коллекций, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры).

2.4. Музейная деятельность – сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры).

2.5. Экспонирование – вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации, выставлении экспонатов (музейных

фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.).

2.6. Экскурсия – вид музейной деятельности, заключающийся в предоставлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, направленный на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

III. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги

3.1. Конституция Российской Федерации.

3.2. Закон РСФСР от 15.12.1978 "Об охране и использовании памятников истории и культуры".

3.3. Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1 (с изменениями).

3.4. Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации».

3.5. Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской Академии наук».

3.6. Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (в ред. постановления Правительства Российской Федерации от 01.02.2005 № 49).

3.7. 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» (в ред. постановления Правительства Российской Федерации от 08.05.2002 № 302).

3.8. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006, с изм. 26.04.2007) «О пожарной безопасности» (с изменениями).

3.9. Приказ об утверждении Положения о Сладковском районном краеведческом музее от 11.01.2011 № 1.

3.10. Постановление администрации Сладковского муниципального района от 13.02.2014 № 79 «Об утверждении положения о предоставлении льгот различным категориям граждан при посещении Сладковского районного краеведческого музея муниципального автономного учреждения «Централизованная библиотечная система Сладковского района».

3.11. Приказ об утверждении Положения об экспертной фондо-закупочной комиссии по Сладковскому районному краеведческому музею от 11.01.2011 № 2.

3.12. Приказ об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных предметов и музейных коллекций в Сладковском районном краеведческом музее от 11.01.2011 № 3.

3.13. Постановление администрации Сладковского муниципального района от 13.02.2015 № 125 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, осуществляемых муниципальными автономными учреждениями культуры, спорта и дополнительного образования Сладковского муниципального района».

IV. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

4.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: организация музейного обслуживания населения

4.1.1. Содержание услуги:

- 1) сохранение и пополнение музейных фондов;
- 2) экспонирование и выставочная работа;
- 3) деятельность по популяризации в экскурсионной работе объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории муниципального образования.

В соответствии с действующим законодательством музеем при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации. Положение о структурном подразделении является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату на основании прейскуранта платных услуг и положения о предоставлении льгот различным категориям граждан.

4.1.2. Получатель услуги: население Сладковского муниципального района.

4.1.3. Услугу предоставляет: структурное подразделение муниципального автономного учреждения «Централизованная библиотечная система Сладковского района» районный краеведческий музей.

4.1.4. Единица измерения: количество посетителей.

4.2. Условия размещения и режим работы музея:

4.2.1. Музей должен быть размещен в специально предназначенном здании и помещениях, территориально доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников музея и получателей услуг в сфере музейной деятельности в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

4.2.2. Режим работы музея: с 9.00 до 17.00. В некоторых случаях (проведение дополнительных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима.

В здании музея должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) экспозиционные (выставочные) залы;
- 2) служебные помещения.

4.2.3. По размерам и состоянию помещения музея 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).

4.2.4. 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.

4.2.5. Техническое оснащение музеев:

4.2.5.1. 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 музея включается следующее оборудование:

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

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

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

4.2.6. Укомплектованность музеев кадрами и их квалификация:

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

4.2.6.2. Музейную деятельность осуществляют следующие виды персонала:

- 1) музейные работники: экскурсовод;
- 2) административно-управленческий персонал: заведующий районным краеведческим музеем;
- 3) технические работники: смотритель музейный, подсобный рабочий.

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

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

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

4.2.7. Требования к технологии оказания музейной услуги:

4.2.7.1. Согласно содержанию бюджетной услуги, услуга в сфере музейной деятельности включает в себя:

- 1) сохранение и пополнение музейных фондов;
- 2) экспонирование и выставочную работу;
- 3) деятельность по популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории Сладковского муниципального района.

4.2.7.2. Сохранение и пополнение музейных фондов.

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

Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации.

Создание непрерывного мониторинга фонда музея должно своевременно выявить 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.

4.2.7.3. Экспонирование и выставочная работа.

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

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

Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы:

- 1) индивидуальные и экскурсионные посещения;
- 2) лекции;
- 3) массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, тематические и праздничные мероприятия и так далее);
- 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 граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музея. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов 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 посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а так же по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

4.2.7.4. Деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), расположенных в границах муниципального района.

Использование объекта культурного наследия должно осуществляться с обязательным выполнением следующих требований: обеспечение доступа к объекту культурного наследия, условия которого устанавливаются собственником объекта культурного наследия по согласованию с соответствующим органом охраны объектов культурного наследия.

Создание открытых фондов должно удовлетворять требованиям сохранности предметов культурного наследия.

Разнообразие форм работы музея (экскурсии, лекции, передвижные выставки, дни открытых дверей) должны создать условия доступа к культурно-историческим ценностям для жителей Сладковского муниципального района - представителей разных социальных групп.

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 заведующего музея, за которым закреплены данные музейные предметы и музейные коллекции.

Объекты культурного наследия (памятники истории и культуры) должны быть доступны для ознакомления, изучения и посещения. Граждане должны беспрепятственно получать информацию об объекте в пределах данных, содержащихся в едином государственном реестре объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации.

4.2.8. Информационное сопровождение деятельности музеев:

4.2.8.1. Информация о работе музеев, о порядке и правилах предоставления музейной услуги должна быть доступна населению района. Содержание и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

4.2.8.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) публикации информации о районном краеведческом музее, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях в сети Интернет на сайте учреждения;

3) информационных стендов (уголков получателей услуг).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций.

4.2.8.4. В музее должен размещаться информационный уголок, содержащий сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, правила пользования музеем, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

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

V. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Обжаловать нарушение требований Стандарта может любой Получатель. За малолетних лиц (в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение требований Стандарта могут родители (законные представители). Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований Стандарта при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители). Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб Учреждения.

5.2. Получатель может обжаловать нарушение требований Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения;
- жалоба на нарушение требований Стандарта в отдел культуры, спорта и работы с молодежью администрации Сладковского муниципального района;
- обращение в суд.

5.3. Указание на нарушение требований Стандарта работнику, оказывающему муниципальную услугу.

При выявлении нарушения требований Стандарта Получатель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к Получателю.

При невозможности или отказе работника устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения Получатель может использовать иные способы обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения.

При выявлении нарушения требований Стандарта Получатель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю Учреждения.

Обращение Получателя с жалобой к руководителю Учреждения может быть осуществлено не позднее 3 рабочих дней после установления Получателем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель Учреждения при приеме жалобы Получателя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Получателя;
- аргументировано отказать Получателю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта руководитель Учреждения приносит извинения Получателю от лица Учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

Учреждение обязано представить Получателю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме) в течение 10 рабочих дней с даты ее поступления.

5.5. Жалоба на нарушение требований Стандарта в отдел культуры, спорта и работы с молодежью администрации Сладковского муниципального района.

Подача и рассмотрение жалобы в отдел культуры, спорта и работы с молодежью администрации Сладковского муниципального района осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.6. Контроль за деятельностью Учреждения.

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

С целью осуществления внутреннего контроля Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью своих подразделений и работников с целью определения соответствия Стандарту. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с Получателями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый отделом культуры, спорта и работы с молодежью администрации Сладковского муниципального района.

VI. Ответственность за нарушение требований Стандарта

6.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Получателей, непрерывное повышение качества оказания муниципальной услуги.

6.2. Руководитель Учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги.

6.3. Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и работников Учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие работников Учреждения, осуществляющих оказание муниципальной услуги и контроль качества оказания муниципальной услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

6.4. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к руководителю Учреждения и виновным работникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.