**АДМИНИСТРАЦИЯ КОПЕЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

***П О С Т А Н О В Л Е Н И Е***

от 24.05.2016 № 1265-п

Об утверждении Стандарта

предоставления муниципальной

услуги «Публичный показ музейных

предметов, музейных коллекций»

В соответствии с Федеральными законами от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в связи с внесением изменений в базовые (отраслевые) перечни государственных и муниципальных услуг, утвержденных Министерством культуры России от 20 января 2016 года, администрация Копейского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».
2. Управлению по связям с общественностью администрации Копейского городского округа (Хасаншин В.Э.) опубликовать настоящее постановление в порядке, установленном для официального опубликования муниципальных правовых актов, и разместить на сайте администрации Копейского городского округа в сети Интернет.
3. Управлению бухгалтерского учета и отчетности администрации Копейского городского округа (Коргутлова Г.В.) оплатить расходы, связанные с опубликованием, согласно смете расходов, предусмотренных на эти цели.
4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Копейского городского округа Челябинской области по социальному развитию Бисерова В.Г.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Глава городского округа В.В. Истомин

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Копейского городского округа

Челябинской области

от 24.05.2016 № 1265-п

СТАНДАРТ

предоставления муниципальной услуги

«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

I. Общие положения

* 1. Настоящий стандарт предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131–ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Устава муниципального образования «Копейский городской округ».
  2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – услуга), предоставляемую населению муниципальными учреждениями и другими организациями, в случае привлечения их в установленном порядке к предоставлению муниципальных услуг за счет средств городского бюджета, (далее – учреждение).

Единица измерения услуги - 1 посетитель.

Предоставление услуги может осуществляться как бесплатно, так и на платной основе.

3. Используемые в настоящем Стандарте термины:

- музейный предмет – культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное представление;

- музейная коллекция – совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам;

- музей – некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций;

- хранение – один из основных видов деятельности музея, предполагающий создание материальных и юридических условий, при которых обеспечивается сохранность музейного предмета и музейной коллекции.

1. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление услуги:
   * 1. Конституция Российской Федерации;
     2. Трудовой кодекс Российской Федерации;
     3. Гражданский кодекс Российской Федерации;
     4. Бюджетный кодекс Российской Федерации;
     5. Налоговый кодекс Российской Федерации;
     6. Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
     7. Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
     8. Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
     9. Федеральный закон от 08 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;
     10. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
     11. Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
     12. Федеральный Закон от 06 января 1999 года № 7–ФЗ «О народных художественных промыслах»;
     13. Федеральный Закон от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
     14. Федеральный Закон от 21 декабря 1996 года № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей –сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;
     15. Федеральный конституционный закон от 26 февраля 1997 года № 1-ФКЗ «Об уполномоченном по правам человека в Российской Федерации»;
     16. Федеральный Закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
     17. Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
     18. Федеральный закон от 25 июня 2002 года № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
     19. Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
     20. Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
     21. Постановление Правительства Российской Федерации от 07 декабря 1996года № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
     22. Постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;
     23. Постановление Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
     24. Законом Челябинской области от 12 мая 2015 года № 168-ЗО «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) в Челябинской области»;
     25. иными нормативными правовыми актами, регулирующими правоотношения в сфере оказания услуг по организации услуги.
2. Органом, ответственным за организацию предоставления услуги, указанной в пункте 2 настоящего раздела, является управление культуры администрации Копейского городского округа Челябинской области.
3. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуги:
4. наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
5. условия размещения и режим работы учреждения;
6. наличие специального технического оснащения учреждения;
7. укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
8. наличие требований к технологии оказания услуги;
9. 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 качества фактически предоставляемых услуг Стандарту.

II. Требования к предоставлению услуги

7. Состав услуги:

1) показ экспозиций (выявление и собирание музейных предметов, обеспечение сохранности музейных предметов и музейных коллекций, создание выставок, экскурсионное обслуживание посетителей);

2) обеспечение публичного доступа к музейным предметам и музейным коллекциям: создание условий для посетителей при просмотре экспозиций (обеспечение помещением, коммунальными услугами, системой безопасности, материально – техническое оснащение процесса оказания услуг, пополнение и содержание фондов, обеспечение учреждения, предоставляющего услугу персоналом, повышение квалификации персонала);

3) обеспечение сохранности музейных предметов и музейных коллекций (фондов).

8. Основными результатами предоставления услуги являются:

1) организация культурного досуга жителей Копейского городского округа;

2) реализация общественной потребности в изучении, хранении и экспонировании музейных предметов и музейных коллекций - памятников естественной истории, материальной и духовной культуры;

3) воспитание патриотизма подрастающего поколения путем проведения просветительской и образовательной деятельности;

4) использование и популяризация объектов культурного наследия, находящихся на территории Копейского городского округа.

9. Требования к качеству услуги.

Требования к учреждению, предоставляющему услугу.

Учреждение, предоставляющее услугу, и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально – бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

Площадь, занимаемая учреждением, предоставляющим услугу, должна обеспечивать организацию рабочих мест работников учреждения 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:

- экспозиционные (выставочные) залы для публичного показа музейных предметов и музейных коллекций;

- служебные помещения;

- помещения для самостоятельной работы с материалами (экспонатами) учреждения, предоставляющего услугу;

- помещения для хранения музейных предметов и музейных коллекций (фондов).

Требования к учреждению и помещениям, в которых предоставляется услуга.

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 качество предоставляемых услуг.

Учреждение должно иметь при входе вывеску с наименованием, режимом работы и указанием выходных дней.

Учреждение должно быть оборудовано местами для ожидания посетителями начала экскурсии, в том числе не менее 4-х сидячих мест для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми.

Кассы учреждения должны работать в течение времени работы учреждения, предоставляющего услугу. Перерывы работы касс должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1 часа в день.

Учреждение должно по требованию посетителей предоставить книгу отзывов и предложений или установить в фойе здания доску отзывов и предложений в целях учета мнения посетителей по улучшению качества обслуживания. Доска должна быть обеспечена исправными маркерами.

Учреждение должно обеспечить выставочные залы достаточным количеством сидячих мест – не менее 4-х сидячих мест на один зал.

Экспозиции должны быть обеспечены четкими надписями и пояснительными текстами с указанием названия и имени автора.

В помещении учреждения должна находиться медицинская аптечка.

К началу работы учреждения полы в залах, коридорах, холле должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнений.

В помещениях должны быть туалетные комнаты, оборудованные в соответствии с санитарными нормами правилами пользования, доступные для посетителей. В течении времени работы учреждения туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

Учреждение должно обеспечить отсутствие в помещениях тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

Во всех помещениях учреждения должен поддерживаться температурно –влажностный режим (не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия).

Ковры и ковровые дорожки в выставочных залах, фойе, вестибюлях и других помещениях должны быть жестко прикреплены к полу.

Учреждение должно обеспечивать свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки), не должно устанавливать зеркала на путях эвакуации; при проведении мероприятий в учреждении, предоставляющем услугу, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры. Схемы эвакуации должны быть размещены на видных местах.

В зданиях и помещениях учреждения проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными; не устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

Учреждение обязано обеспечить помещения мусорными корзинами, из расчета не менее одной корзины на одно помещение.

Техническое оснащение учреждения.

Каждое помещение учреждения 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 включается следующее оборудование:

1) в экспозиционных залах:

- витрины (выставочные шкафы);

- осветительное оборудование;

2) в служебных помещениях:

- сейфы для хранения особо ценных экспонатов;

- компьютерная и копировально –множительная техника;

- стеллажи;

3) иное оборудование, необходимое для качественного оказания услуги.

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

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

Состояние электрического оборудования в учреждении, предоставляющем услугу, определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) в соответствии с требованиями и нормами безопасности труда.

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

- Устав учреждения;

- руководства, правила, инструкции, положения;

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

- государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в сфере предоставления услуги;

- приказы руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством учреждениям, предоставляющим услугу, регулируемую настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение государственной аккредитации.

Устав учреждения, предоставляющего услугу, является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

1) наименование и местоположение, юридический статус;

2) правоспособность учреждения;

3) цели и предмет деятельности учреждения;

4) права и обязанности учреждения, его ответственность;

5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;

6) организация, оплата и дисциплина труда;

7) порядок учреждения, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги, определять методы (способы) ее предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения, предоставляющего услугу.

При предоставлении услуги используются следующие инструкции:

1. инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
2. инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта на технику);
3. инструкции по охране труда и технике безопасности в учреждении, журналы проведения инструктажа;
4. инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
5. иные инструкции учреждения.

Основными положениями в учреждении являются:

1. положения о предоставлении платных услуг;
2. положение об оплате труда;
3. иные положения учреждения.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуги, входят:

1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

3) инвентарные описи основных средств;

4) иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности.

В учреждении следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий необходимые изменения и изъятие из обращения устаревших.

Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Деятельность по предоставлению услуги в учреждении осуществляют следующие виды персонала:

1) основной персонал (научные сотрудники, специалисты);

2) административно–управленческий персонал (директор, главный бухгалтер, заведующие отделами и другие);

3) технические работники (смотрители, сторожа, уборщики служебных помещений и другие).

Уровень профессиональной компетентности научных работников учреждения должен соответствовать возложенным на них обязанностям. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации научных работников.

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

Работники учреждения проходят аттестацию в установленном порядке, согласно Положению об аттестации, разработанном управлением культуры.

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

Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

1) учреждение не вправе ограничивать доступ потребителей услуги к выставочным залам;

2) персонал учреждения (в том числе и 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 (в том числе и технический), ни при каких обстоятельствах не должен кричать на потребителей услуги, применять к ним меры принуждения и насилия;

4) каждому посетителю учреждения должен быть выдан билет, удостоверяющий право на посещение учреждения;

5) время ожидания начала экскурсии потребителем услуги не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете, или 30 минут с момента предъявления билета сотруднику учреждения, если билет не содержит точного указания на время начала экскурсии;

6) учреждение должно представить потребителю услуги возможность заказа экскурсии по телефону или по Интернету;

7) 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);

8) посетителям (за исключением лиц, не достигших совершеннолетнего возраста) учреждения должна быть предоставлена возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда потребителем Услуги был оплачен просмотр экспозиций с экскурсоводом;

9) сотрудники охраны в учреждении должны незамедлительно реагировать на обращения потребителей услуги, связанных с нарушением правил общественного порядка.

Требования к технологии оказания услуги.

Основное содержание услуги составляет:

- экспонирование и выставочная работа;

- популяризация объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории Копейского городского округа Челябинской области;

- сохранение, развитие и пропаганда художественных ремесленных традиций;

- реализация образовательных программ на основе находящихся в учреждении музейных предметов и музейных коллекций, связанных с историей развития города, области, страны.

Использование объектов культурного наследия Копейского городского округа Челябинской области осуществляется с соблюдением особенностей и требований, установленных законодательством, а также требований к сохранению объектов культурного наследия, изложенных в охранном договоре, охранно – арендном договоре, охранном обязательстве.

Мониторинг сохранности и использования памятников истории и культуры должен вестись систематически для своевременного изменения данных об объектах культурного наследия (не реже 2-х раз в календарный год).

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

Учреждение обеспечивают доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейным предметам и музейным коллекциям).

Обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, их публичное представление осуществляется через экспозиции, выставки, каталоги. Экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Услуги предоставляются по всем формам работы:

1. индивидуальные и коллективные (экскурсионные) посещения;
2. лекции;
3. массовые мероприятия (открытие и закрытие выставок, праздничные мероприятия);
4. информационно – справочная деятельность (научно-исследовательская работа, научно – методическая работа);
5. иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ потребителей услуги к музейным предметам и музейным коллекциям. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых музейных предметов и музейных коллекций. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение посетителей разного возрастного уровня и интересов.

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

Размещение музейных предметов и музейных коллекций и доступ к ним посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений для хранения и демонстрации предметов, а также по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

Требования к технологии оказания услуги в части популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории Копейского городского округа Челябинской области.

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

Разнообразие форм работы учреждения по предоставлению услуги (экскурсии, лекции, передвижные выставки, дни открытых дверей) должны соответствовать условиям доступа к культурно – историческим ценностям для населения и представителей разных социальных групп.

В случае производства изобразительной, печатной, сувенирной и другой тиражируемой продукции и товаров народного потребления, с использованием изображения музейных предметов и музейных коллекций, объектов расположенных на территории учреждения, а также с использованием их названий и символики, рекомендуется осуществлять с разрешения учреждения, за которым закреплены данные музейные предметы и музейные коллекции.

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

10. Требования к доступности услуги.

Для приобретения возможности получить услугу, потенциальным потребителям услуги необходимо совершить следующие действия:

1. приобрести билет (абонемент) на посещение учреждения в кассе или иным доступным (законным) способом. В билете должна быть указана цена. В случае если в билете указана дата посещения, посещение учреждения в другие даты по данному билету не допускается;
2. предъявить билет на посещение учреждения сотруднику, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском потребителей услуги в здание учреждения.

Предоставление услуги производится:

- не менее пяти дней в неделю;

- не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед. В некоторых случаях (проведение дополнительных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима в соответствии с Трудовым кодексом РФ.

11. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги.

Учреждение может отказать потребителю услуги в следующих случаях:

1. внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях и на территориях, на которых осуществляется предоставление услуги;
2. создание реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;
3. пропаганда насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлении экстремизма;
4. отсутствие билета (абонемента), дающего право на получение услуги в день обращения;
5. обращение за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения потребителями услуги (проведение санитарных дней, часов).

Причины и порядок отмены или приостановки предоставления услуги отражаются в уставе учреждения - исполнителя и регламенте предоставления услуги.

При получении услуги, потребитель 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 также действия, которые могут повлечь причинение ущерба имуществу учреждения, предоставляющего услугу.

12. Особенности предоставления услуги отдельным категориям потребителей услуги.

Один раз в месяц лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение учреждения. Дни бесплатного посещения определяются графиком, утвержденным руководителем учреждения по согласованию с управлением культуры.

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

К особой категории получателей услуги относятся инвалиды. Учреждения обязаны обеспечивать и поощрять полную реализацию всех прав человека и основных свобод всеми инвалидами, без какой бы то ни было дискриминации по признаку инвалидности

13. Оценка качества предоставления услуги.

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).

Качественное предоставление услуги характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуги;

2) создание условий для интеллектуального и духовного развития личности, расширения кругозора граждан городского округа и организация досуга;

3) оптимальность использования ресурсов учреждения;

4) удовлетворенность потребителей услуги;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги.

14. Система индикаторов качества предоставления услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Значение индикатора |
| 1 | В учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг, имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество услуг, при условии нахождения ее в доступном месте | Да/нет |
| 2 | Наличие собственного Интернет-сайта и обеспечение его поддержки в актуальном состоянии | Да/нет |
| 3 | Публикации и освещение деятельности учреждения в средствах массовой информации | Да/нет |
| 4 | Работа с удаленными пользователями (дистанционное информационное обслуживание, интернет–конференции, интернет–конкурсы, интернет проекты) | Да/нет |
| 5 | Количество посетителей учреждения | Не менее 100% от показателя предыдущего года |
| 6 | Количество посетителей, обслуженных экскурсиями, в год | Не менее 100 % от показателя предыдущего года |
| 7 | Доля мероприятий, рассчитанных на обслуживание социально менее защищенных возрастных групп: детей, подростков, пенсионеров, людей с ограничениями жизнедеятельности | не менее 30 % от общего числа проводимых мероприятий |
| 8 | Количество реализуемых образовательных программ и проектов | Не менее 5 в течении календарного года |
| 9 | Общий уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием | Не менее 90% |

15. Требования к доступности и качеству предоставления услуги

Организация услуги должна обеспечиваться своевременной информацией о ее проведении, ценовой доступностью и возможностью 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.

Организация обеспечения качества и доступности предоставления услуги, описываемой в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

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

Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

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

- контроль отдельных мероприятий (анализ и оценка проведения мероприятий);

- итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам квартала, года).

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

Обязанности управления культуры по обеспечению качества и доступности предоставления услуги.

Организация предоставления услуги, в том числе содействие в организации и проведении выставок и обеспечение удобными для просмотра помещениями или специально отведенными местами, оборудованными необходимой для этого техникой и аппаратурой, достаточных по размерам для удобного расположения экспонатов и просмотра посетителей.

Осуществление внешнего контроля за деятельностью учреждения по оказанию услуг в части соблюдения качества услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период (месяц, квартал, год);

2) анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в управление культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

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 управлением культуры согласно графика проверок на календарный год, утверждаемого Приказом управления культуры, внеплановые – при поступлении жалоб на качество услуги.

Для оценки качества и безопасности услуги управление культуры использует следующие основные методы контроля:

1. визуальный – проверка состояния учреждения и отдельных помещений (не реже 2 раз в течении календарного года);
2. аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услугу, и другие;
3. измерительный – проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;
4. экспертный - опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуги, оценка результатов опроса;
5. социологический – опрос или интервьюирование получателей услуги, оценка результатов опроса, в том числе результаты независимой оценки.

16. Другие положения характеризующие требования к предоставлению услуги.

Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка правил предоставления услуги должно быть доступно населению.

Каждое учреждение обязано довести до сведения потребителей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется путем:

- публикации настоящего стандарта в средствах массовой информации;

- публикации информации об учреждении в сети Интернет;

- размещения информации на стендах в учреждении;

-тематических публикаций и телепередач.

Потребители услуги вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах.

Ответственность за качество оказания услуги.

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.

Руководитель обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и Стандарта муниципальной услуги.

Требования к прочим аспектам деятельности:

- экскурсионная группа должна составлять не более 25 -30 человек;

- учреждение, должно обеспечивать наличие не менее одного охранника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении учреждения, предоставляющего услугу, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны;

- учреждение может предоставить право потребителям услуги производить фото и видеосъемку в помещении учреждения (бесплатно, либо за отдельную плату), за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

Выполнение указанных требований не освобождает учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

Заместитель Главы администрации

по социальному развитию В.Г. Бисеров