

СТАНДАРТ

муниципальной услуги

Предоставление доступа к музейным коллекциям (фондам)

1. Разработчик стандарта муниципальной услуги

Комитет по культуре Администрации Марьяновского муниципального района Омской области

2. Область применения стандарта муниципальной услуги:

Настоящий стандарт устанавливает основные требования к минимальному ресурсному обеспечению услуг, предоставляемых районным краеведческим историко-художественным музеем, и направлен на создание возможностей для доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, собираемым, хранимым и изучаемым в музее Марьяновского района.

3. Термины и определения:

Музейные коллекции (музейные фонды) - совокупность культурных ценностей, хранящихся в музее, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными, вместе в силу характера своего происхождения, либо видимого родства, либо по иным признакам.

Хранение – один из основных видов деятельности музея, предполагающий создание материальных и юридических условий, при которых обеспечивается сохранность музейного предмета и музейных коллекций

Экспозиция – часть музейного собрания, выставленная на обозрение в соответствии с научным планом и художественной композицией

Выставка – временная музейная экспозиция, дополняющая основную и позволяющая более полно раскрыть направления деятельности музея.

Потребитель – гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд.

Предоставление услуги – деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги

Ресурсы – средства, запасы, возможности, источники чего-либо

Услуга – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Услуги учреждений культуры – деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления культурной, творческой и досуговой деятельности учреждений культуры.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги

- п. 1, ст.15 п.19.1 ст.15 Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

- ст. 40 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

- Устав Марьяновского муниципального района

- Положение о культурной деятельности на территории Марьяновского муниципального района Омской области

- Региональные нормативы (стандарты) предоставления государственных услуг в сфере культуры, оказываемых государственными учреждениями Омской области, находящимися в ведении Министерства культуры Омской области.

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте муниципальной услуги:

- 1) Наличие в публичном доступе сведений о муниципальных услугах (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах измерения муниципальной услуги и т.п.)
- 2) Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует поставщик муниципальной услуги (Устав, Положения, инструкции, руководства, правила и т.п., включая наличие требований к их содержанию);
- 3) Условия размещения и режим работы поставщика муниципальной услуги (Требования к месторасположению, помещениям и т.д.)
- 4) Наличие специального технического оборудования поставщика муниципальной услуги, наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.п.;
- 5) Укомплектованность поставщика муниципальной услуги специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);
- 6) Состав и доступность информации о поставщике муниципальной услуги, порядок и правила предоставления муниципальных услуг;
- 7) Контроль за качеством, фактически предоставляемых муниципальных услуг и соответствием стандартам муниципальных услуг;
- 8) Перечень ответственных должностных лиц и меры ответственности, указанных лиц, в случае некачественного предоставления муниципальных услуг;
- 9) Иные факторы, влияющие на качество применения стандартов муниципальных услуг

6. Сведения о муниципальной услуге:

Предоставление доступа к музейным коллекциям (фондам)

1. Хранение музейных предметов и музейных коллекций (создание материальных и юридических условий, при которых обеспечивается сохранность музейного предмета и музейной коллекции; ведение и сохранность учетной документации, связанной с музейными предметами и музейными коллекциями);
2. выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций;
3. изучение музейных предметов и музейных коллекций
4. публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (представление музейных предметов и коллекций путем публичного показа, их воспроизведения на различных видах носителей);
5. обеспечение посетителей помещениями во время проведения мероприятий, содержания и ремонта зданий и иных помещений в соответствии с установленными правилами и нормами, обеспечение коммунальными услугами, обеспечение безопасности, материально-техническое оснащение процесса оказания услуг, обеспечение персоналом, повышение квалификации персонала.

Единица измерения - мероприятие

7. Получатели муниципальной услуги

Физические и юридические лица

8. Поставщик муниципальной услуги

Муниципальное учреждение культуры «Районный Дом народного творчества и досуга» Марьяновского района Омской области

9. Порядок получения доступа к муниципальной услуге:

Любой человек, находящийся на территории Марьяновского района, независимо от пола, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право посещать музей.

Услуга может предоставляться как на платной, так и на бесплатной основе. Если услуга предоставляется на платной основе, предельные цены (тарифы) на оплату посещения конкретного мероприятия проводимого в рамках данной услуги, определяются приказом руководителя учреждения (после согласования с Комитетом по культуре)

Услуга может предоставляться как в учреждении культуры, так и на иных площадках, в т.ч. под открытым небом. Независимо от места руководитель и ответственные лица должны обеспечить безопасность предоставления услуги, как для работников, так и для посетителей.

Посетителю может быть отказано в предоставлении услуги в случаях:

- нарушения потребителем услуги общественного порядка;
- если при предоставлении услуги потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей;
- невнесения платы за предоставление услуги (если она предоставляется на платной основе) до начала мероприятия.

10. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемые стандартом муниципальной услуги:

10.1. Документы, регламентирующие деятельность организации:

- Устав муниципального учреждения культуры «Районный краеведческий историко-художественный музей»
- Коллективный договор;
- Правила внутреннего распорядка;
- Положение о платных услугах;
- Штатное расписание;
- Должностные инструкции;
- Инструкция по охране труда и технике безопасности;
- Инструкция по пожарной безопасности;
- Инструкция по электробезопасности

10.2. Условия размещения и режим работы

- Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения;
- Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным; Здание учреждения подключено к системам централизованного отопления;
- Лестницы при входе в здание оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эту работу). В состав помещений учреждений входят:
 - экспозиционно-выставочные помещения;
 - лекционный зал;
 - помещения для хранения фондов:
 - служебные помещения
 - гардероб для верхней одежды
 - санузел, снабженный необходимыми гигиеническими средствами.

Работа учреждения обеспечивается в течение не менее чем шести дней в неделю.

Продолжительность рабочего дня учреждения обеспечивается не менее 8 часов.

10.3. Техническое оснащение организаций

Рабочие места для сотрудников учреждения оборудованы персональными компьютерами. Экспозиционно-выставочные помещения и помещения для хранения фондов оснащены оборудованием, обеспечивающим поддержание нормативного температурно-влажностного режима (18 +/-2 град.С, влажность – 53%)

Помещения оборудованы автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения, кнопками экстренного вызова милиции.

10.4. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация:

Штатная и фактическая численность работников учреждения обеспечивает выполнение настоящего стандарта. Сотрудники учреждения, работающие с посетителями, имеют подготовку, необходимую и достаточную для проведения экскурсий по музею. Не менее 60% от общего числа руководителей и специалистов учреждения имеют высшее образование. Не менее одного раза в пять лет работники учреждения проходят обучение на курсах повышения квалификации.

10.5. Информационное сопровождение деятельности:

Информация, размещаемая у входа в учреждение

- наименование учреждения
- режим работы учреждения
- о проводимых и планируемых выставках, лекциях и семинарах (с указанием наименования и периода проведения)

Информация, размещаемая в помещениях учреждения:

- режим работы учреждения
- о проводимых и планируемых выставках, лекциях и семинарах (с указанием наименования и периода проведения)
- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);
- номера телефонов учреждения;

О способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения

Информация, размещаемая в общественных местах

- наименование учреждения
- адрес, номера телефонов
- режим работы учреждения
- о проводимых и планируемых выставках, лекциях и семинарах (с указанием наименования и периода проведения)
- о возможности заказа экскурсии

11. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

Для предоставления муниципальной услуги осуществляются следующие основные действия:

- 1) хранение музейных предметов и музейных коллекций;
- 2) изучение музейных предметов и музейных коллекций
- 3) представление музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей.

12. Критерии оценки качества муниципальной услуги

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Доля ежегодно экспонируемых музейных предметов и музейных коллекций (%)	Еэк / Е х 100, где: Еэк – число предметов основного фонда, экспонировавшихся в отчетном периоде; Е – общее число предметов основного фонда на конец	Форма федерального статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея», утвержденная постановлением Федеральной службы

	года	государственной статистики от 20 июня 2006 года № 22
Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью предоставления услуг (%)	$(\text{Ок} + \text{Од} / 2 \times \text{О} \times 100$, где Ок – число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством предоставления услуг учреждения, человек; Од – число опрошенных посетителей удовлетворенных доступностью услуг учреждения, человек О – общее число опрошенных посетителей, человек	Результаты анкетных опросов потребителей услуги
Количество посетителей на 1000 жителей района	$\text{Кпмм} = \text{Кпм} / \text{N} \times 1000$, где Кпмм – количество посещений муниципальных музеев на 1000 человек населения; Кпм – общее количество посещений муниципальных музеев N – численность населения муниципального района	Определяется на основании данных учреждения
Пополняемость музейного фонда (доля вновь поступивших экспонатов в год от общего объема хранения)	$\text{Ен} / \text{Э} \times 100$ Ен - число вновь поступивших экспонатов Е – общее число предметов основного фонда на конец года	Определяется на основании данных учреждения

13. Порядок обжалования нарушений требований стандарта муниципальной услуги:

Обращения и претензии могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных обращений в администрацию учреждения. Претензии и обращения подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней. Администрацией учреждения информация о принятии решения по конкретному заявлению направляется на его почтовый адрес.

14. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги:

Выявленные недостатки в предоставлении услуги анализируются по каждому работнику учреждения с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий, лишения премии (если будет установлена вина конкретного работника в некачественном предоставлении услуги)

15. Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги организацией требованиям стандарта муниципальной услуги:

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

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги)
- итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по предоставлению услуги за отчетный период, по результатам года)

В учреждении организуются ежегодные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством предоставления услуг. По результатам анализа составляется отчет о качестве и доступности оказываемых муниципальных услуг.