

УТВЕРЖДАЮ:
Глава р.п. Чаны Чановского района
Новосибирской области



[Handwritten signature]
С.А. Горбовский

«*26*» *01* 2012 г.

**Стандарты качества услуг,
оказываемых МКУК «Чановский краеведческий музей»
Чановского района Новосибирской области**

1. Общие положения.

1.1. Стандарты качества предоставления муниципальной услуги «Осуществление музейной деятельности» в области культуры (далее Стандарт) распространяются на услуги в сфере деятельности муниципального казённого учреждения культуры «Чановский краеведческий музей» и устанавливают требования, определяющие качество этих услуг, финансируемых из средств бюджета р.п. Чаны Чановского района Новосибирской области.

К перечню муниципальных услуг, на которых останавливается «Стандарт качества» предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности муниципального казённого учреждения культуры «Чановский краеведческий музей» (далее – МКУК «Чановский краеведческий музей») относятся:

1.1.1. Организация стационарных и выездных экспозиций и выставок и их экскурсионное обслуживание.

1.1.2. Разработка и реализация мероприятий по охране музейных предметов и коллекций.

1.1.3. Работа по охране, изучению, популяризации материалов о памятниках природы, археологии, архитектуры, истории.

1.1.4. Предоставление обществу музейных предметов и коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей.

1.1.5. Проведение культурных мероприятий, праздников, фестивалей, конкурсов и др.;

1.1.6. Оказание услуг по подготовке и проведению обрядовых праздников.

1.2. Разработчиком Стандарта является администрация р.п. Чаны Чановского района Новосибирской области.

1.3. В целях настоящего Стандарта применяемые понятия имеют следующее значения:

Муниципальная услуга МКУК «Чановский краеведческий музей» - создание условий для организации музейного обслуживания и доступ населения к подлинным предметам истории.

Получатели услуг: - население Чановского района, имеющее желание и возможность посетить выставки и экспозиции с экскурсионным обслуживанием и получения информационных справок и консультаций.

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг - обязательство МКУК «Чановский краеведческий музей» по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определённых объёмах и определённого качества.

2. Нормативно – правовая база.

Стандарт регламентируется следующими нормативными актами:

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ";

- Закон РФ № 3612-1 от 09.10.1992 "Основы законодательства РФ о культуре";
- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54 (ред. 22.08.2004) "О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 25.06.2002 №73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации";
- Постановление Правительства РФ от 12.11.1999 № 1242 "О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет";
- Распоряжение Правительства РФ от 01.09.2006 №1237-р "Об образовании Комиссии по координации вопросов организации и проведения комплексной проверки сохранности культурных ценностей, находящихся в фондах музеев Российской Федерации";
- 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";
- Приказ Минкультуры СССР от 17.07.1985 № 290 "Об утверждении инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР";
- Приказ Минкультуры СССР от 15.12.1987 № 513 "Об инструкции по учету и хранению музейных ценностей из драгоценных металлов и драгоценных камней, находящихся в государственных музеях СССР";
- Приказ Минкультуры РСФСР от 05.11.1980 № 645 "Об утверждении типовых должностных инструкций работников музея";
- Письмо Минкультуры России от № 01-132/16-25 "О нормах экскурсионной нагрузки";
- Письмо Минкультуры России от 24.10.1996 № 01-229\16-25 "О порядке регистрации музеев в органах пробирного надзора РФ";
- Приказ от 18 июня 2003 года №313 «Об утверждении правил пожарной безопасности в Российской Федерации» (ППБ 01– 03);
- СП 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно – противозаразительных (профилактических) мероприятий»;
- Устав р.п. Чаны Чановского района Новосибирской области.

3. Основные факторы, влияющие на качества предоставления Услуг.

- 3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:
- Устав муниципального казённого учреждения культуры «Чановский краеведческий музей» Чановского района Новосибирской области;
 - Свидетельство о внесении записи в Единый Государственный реестр юридических лиц;
 - Свидетельство о постановке на учёт в налоговом органе;

Приказ по группам оплаты труда;
Штатное расписание;
Должностные инструкции;
Прейскурант цен;
Коллективный договор;
Правила внутреннего распорядка;
Перспективный план работы на год;
Положение об оплате труда и материальное стимулирование;
Инструкции по охране труда и техники безопасности;
Журнал учёта мнений посетителей музея и другие документы.

3.2. Фондовые ресурсы

3.2.1. Фондовые ресурсы делятся на основной фонд и научно-вспомогательный.

К основному фонду относятся подлинные памятники материальной и духовной культуры - музейные предметы. Научно-вспомогательный реформируется из предметов, которые выполняют вспомогательную функцию в деле изучения и использования предметов основного фонда (муляжи, копии, схемы, таблицы).

3.2.2. Учет музейных фондов осуществляется с использованием специальной учётной документации:

- книги поступлений;
- других инвентарных книг;
- актов приема музейных предметов на постоянное/временное хранение;
- актов выдачи музейных предметов на временное пользование;
- актов списания музейных предметов и музейных коллекций.

Отражение музейных предметов и музейных коллекций на балансе музея не допускается, предметы основного и научно-вспомогательных фондов подлежат постоянному хранению.

3.2.3. Работа с фондами:

- комплектование и пополнение;
- учет;
- изучение и научное описание музейных предметов и коллекций;
- подготовка их к вводу в научный оборот;
- консервация и реставрация музейных предметов.

3.3. Наличие специального технического оснащения

3.3.1. К техническим ресурсам музея относятся компьютерная, копировальная, множительная техника, средства связи, теле-, аудио-, презентационная и воспроизводящая оргтехника, электронные носители и т. д.

3.3.2. Для организации производственных процессов музей должен иметь средства технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество работы персонала и предоставляемых услуг:

- персональные компьютеры;

- копировальный аппарат, сканер (для копирования и тиражирования документов);

- папки для газет, архивные коробки (для обработки и защиты документов);

~~Рекомендуемое нормативное обеспечение музея основными техническими ресурсами:~~

-информационные сенсорные киоски;

-мультимедиапроектор;

-проекционные экраны;

-шторы затемнения (для организации процесса музейного обслуживания);

- 1 компьютер на каждую единицу научного персонала;

- 1 компьютер в экспозиционном зале музея;

3.3.3. Неисправная аппаратура должна быть снята с эксплуатации, заменена или отремонтирована (если она подлежит ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена проверкой соответствующих подразделений на договорной основе.

Выход в интернет должны иметь 100% компьютеров.

4. Укомплектованность учреждения специалистами, и их квалификация.

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

4.2. Предоставление услуг в музее осуществляют следующие сотрудники.

Административно – управленческий персонал:

Директор – высшее образование и стаж работы на руководящих должностях не менее трёх лет или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 5 лет.

Бухгалтер – высшее экономическое образование и стаж работы в качестве бухгалтера не менее 2 лет или среднее профессиональное образование (экономическое) образование и стаж работы в качестве бухгалтера не менее двух лет.

Творческий персонал (специалисты):

Главный хранитель – высшее образование и стаж работы по специальности не менее одного года или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее двух лет.

Методист - высшее образование и стаж работы по специальности не менее одного года или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее двух лет.

Экскурсовод - высшее образование и стаж работы по специальности не менее одного года или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее двух лет.

Технические работники:

Музейный смотритель – начальное профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или общее среднее образование. Количество штатных единиц музейных смотрителей определяется исходя из количества залов в музее, с учетом пределов видимости для каждого зала.

4.3. У сотрудников должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

4.4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать морально – этическими качествами, чувством ответственности.

4.5. При оказании услуг сотрудники музея должны проявлять к посетителям максимальную вежливость, внимание и терпение.

4.6. Администрация музея и его учредитель обязаны обеспечивать социальную и профессиональную защиту работников музея, соблюдать профессиональные интересы сотрудников, создавать условия для их реализации.

4.7. Руководитель и специалисты должны пройти аттестацию на присвоение квалификационной категории не реже 1 раза в 5 лет.

Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

5. Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг.

5.1. Информационное сопровождение деятельности МКУК «Чановский краеведческий музей», порядок и правила предоставления музейных услуг должны быть доступны посетителям.

5.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300 – 1 «О защите прав потребителей».

5.3. Учреждение должно довести до сведения посетителей своё наименование и место нахождения. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

Почтовый адрес: р.п. Чаны, ул. Победы д. 75. Контактный телефон 22-768.

5.4. Информирование посетителей осуществляется посредством:

- информационного сопровождения, обеспеченного за счёт тематических публикаций и телепередач, оповещения жителей о планируемых мероприятиях путём размещения в афишах и рекламных щитах, средствах массовой информации;

- оформления уголка, содержащего сведения о бесплатных и платных услугах, требований к посетителям, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

5.5. Получатель услуги – гражданин Чановского района вправе требовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающий их компетентный выбор. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться по мере необходимости, но не реже, чем раз в год.

6. Наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

6.1. Контроль над деятельностью МКУК «Чановский краеведческий музей» осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

6.2. Внутренний контроль проводится руководителем МКУК «Чановский краеведческий музей». Внутренний контроль подразделяется на:

6.2.1. Оперативный контроль проводится (по выявленным проблемным фактам).

6.2.2. Контроль мероприятий (анализ и оценка проведённого мероприятия, экскурсий и выставок, встреч поколений).

6.2.3. Итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам проведения выставок, экскурсий и мероприятий, по результатам года). Выявленные недостатки по оказанию музейных услуг, работе с посетителями анализируются по каждому сотруднику с принятием мер по их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий.

Формы контроля для оценки качества и безопасности услуг:

-визуальный – проверка состояния экспозиций и фондов в фондохранилище.

-аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации сотрудников, оказывающих эти услуги.

-измерительный - проверка температурно – влажностного режима в залах и в фондохранилище с помощью термометра и психометра, ежедневный учёт этих данных в специальных тетрадях.

Музей должен обеспечить сохранность и физическое состояние фондовых ресурсов в соответствии с установленными нормами размещения, освещения, температурно-влажностного режима, пожарной безопасности.

-социологический – анализ деятельности учреждения по журналу отзыва посетителей.

6.3. Администрация р.п. Чаны Чановского района Новосибирской области осуществляет внешний контроль за деятельностью МКУК «Чановский краеведческий музей» в части соблюдения качества бюджетной услуги путём:

-проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период;

-анализа обращений и жалоб граждан в администрацию р.п. Чаны, проведения по фактам обращения служебных расследований;

-проведения анализа мероприятий, экскурсий и выставок;

-анализа журналом отзыва посетителей.

7. Порядок получения доступа к муниципальным услугам.

7.1. Музей как элемент культуры поселка призван воспитывать чувство патриотизма и нравственности, уважительное отношение к истории своей малой родины, выполнять традиционную миссию просветительства.

7.2. Физическая доступность музея - одно из важнейших условий реализации прав граждан на доступ к музейным ценностям.

7.3. Доступность музея для всего населения обеспечивается его удобным расположением в наиболее часто посещаемом месте.

7.4. Музей оказывает услуги, как индивидуальным посетителям, так и группам, коллективам, организациям и учреждениям. Услуги по обеспечению доступа населения к посещению музея предоставляются на основе оплаты входных билетов или по бесплатным билетам (свободное посещение торжественных и праздничных мероприятий, встреч поколений посетителями – получателями услуг).

7.5. Продолжительность экскурсионного обслуживания составляет не менее 40 мин при количестве экскурсантов в группе не более 30 человек.

7.6. Ограничения доступа к музейным предметам и коллекциям устанавливаются по следующим основаниям:

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;
- произведение реставрационных работ;
- нахождение музейного предмета в хранилище музея;
- в случае, если посетитель находится в нетрезвом состоянии или в состоянии угрожающем безопасности других посетителей.

7.7. Режим работы музея (в т. ч. перерывы, выходные, санитарные дни) устанавливается с учетом потребностей местных жителей и интенсивности посещения. Продолжительность работы музея для посетителей может колебаться от 8 до 10 часов в день, в зависимости от штатной численности сотрудников. Рабочий день музея не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения. Режим работы устанавливается или может быть изменен по согласованию с учредителем на основе данных мониторинга интенсивности посещений.

8. Требования к качеству услуг.

Сведения об услуге:

8.1. Наименование услуги: Формирование благоприятных условий для наиболее полного удовлетворения духовных и эстетических запросов посетителей, культурного досуга, развития их социальной и творческой активности.

8.2. Содержание (предмет) услуги:

- учет и хранение музейных предметов;
- комплектование музейных фондов;
- организация стационарных и выездных экспозиций и выставок, их экскурсионное обслуживание;
- организация или участие в научных конференциях и семинарах;
- организация работы лекториев, кружков, любительских объединений;
- осуществление издательской и рекламно-информационной деятельности;
- копирование документов;

- подготовка научных работ, каталогов, проспектов, монографий по профилю музея;
- оказание консультативной, методической помощи населению в подготовке научных работ, дипломов, рефератов, проектов и т. п.;
- предоставление услуг по оформлению тематических выставок,
- проведению лекций и экскурсий по индивидуальному заказу;
- предоставление услуг по проведению экскурсий за пределами музея,
- уроков краеведения в школах;

8.3. Перечень услуг и условия их предоставления согласуются с администрацией р.п. Чаны Чановского района Новосибирской области.

8.4. Получатели услуг:

8.4.1. Для более полного учёта лиц, пользующихся услугами музея, применяется понятие «посетитель», которое включает посетителей выставок и экспозиций, посетителей, пользующихся информационными и сервисными услугами музей, абонентов баз данных в Интернете, пользователей фондов хранилищ, посетителей массовых мероприятий.

8.5. Права и обязанности посетителей музея.

- посетители имеют право независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений, отношения к региону посещать музей в соответствии с режимом работы:

Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 9-00 до 17-00;

Воскресенье с 10-00 до 15-00;

Перерыв на обед с 13-00 до 14-00;

Выходной – суббота.

- пользоваться информационными, сервисными и другими видами услуг, определенными Уставом и перечнем услуг;
- граждане, ведущие поисково-исследовательскую и иную научную деятельность - получать доступ к музейным фондам, хранилищу в соответствии с законодательством и внутренними правилами музея;
- лица, не достигшие 18 лет, - посещать музей бесплатно (1 раз в месяц);
- ветераны войны и труда, инвалиды – посещать музей бесплатно.

8.6. Посетитель обязан:

- соблюдать правила посещения и осмотра музейных экспозиций, регламентированные музейными инструкциями;
- выполнять правила пользования информацией об архивных фондах и научно-исследовательских материалах;
- соблюдать авторские права.

Посетитель, нарушивший правила, закон об авторских правах или причинивший музею ущерб, несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

8.7. Получатели муниципальных услуг производят оплату за предоставленную услугу в соответствии с прейскурантом.

8.8. Качественное оказание услуг в сфере деятельности МКУК «Чановский краеведческий музей» должно:

- обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения;
- воспитывать чувство патриотизма, уважительное отношение к истории своей малой родины, к своему поселку.

8.9. Способствовать:

- воспитанию уважения к истории поселка, района, страны;
- эстетическому и духовному воспитанию населения, особенно подрастающего поколения;
- всестороннему развитию детей и подростков.

8.10. Оказание услуг МКУК «Чановский краеведческий музей» посетителям осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.11. Качество услуг, связанное с экскурсионным обслуживанием экспозиций и выставок должно обеспечивать комфортные условия для этого.

8.12. В здании музея должны быть предусмотрены помещения для размещения фондохранилища, экспозиции, выставок, организации рабочих мест персонала, проведения массовых мероприятий, индивидуальных занятий посетителей.

8.13. В музее должны быть приняты все меры по обеспечению безопасности пользователей и персонала, защите ресурсов. Помещения необходимо оборудовать системой пожарной безопасности и иной защиты, лаконичными и понятными надписями и указателями передвижения людей внутри здания.

8.14. Учреждение должно работать в соответствии с правилами пожарной безопасности, утвержденными Приказом МЧС РФ от 18.06.2003 года «Об утверждении правил пожарной безопасности в Российской Федерации». Обязательными для выполнения являются следующие требования пожарной безопасности:

- содержание помещений (п.40- 44, 49 – 53 ППБ 01 – 03);
- эксплуатация электроустановок (58, 60 ППБ 01 - 03);
- требования пожарной безопасности при проведении культурно – массовых мероприятий (п.5 ППБ – 101 - 89);
- в учреждении должен быть разработан «Порядок действий в случае возникновения пожара», включающий в себя наличие плана эвакуации посетителей на случай пожара;
- программу и порядок проведения противопожарного инструктажа с сотрудниками.

8.15. Музей должен быть оборудован специальной мебелью для размещения фондовых и информационных ресурсов (стационарные и передвижные стеллажи, шкафы, шкафы-хранилища и витрины для хранения картин, икон, редких книг, посуды, горных пород и т. д.), мягкой и жесткой мебелью (столы, стулья, кресла, уголки отдыха).

9. Критериями оценки качества работы музея.

9.1. Администрация музея и администрация р.п. Чаны регулярно оценивают эффективность и качество работы учреждения. Результаты оценки должны быть доступны местному сообществу.

9.2. Исходными данными для проведения оценки услуг являются данные статистической, финансовой и оперативной отчетности.

9.3. Критериями оценки качества музейной услуги являются:

-полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

-результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

9.4. Качественное предоставление музейной услуги характеризуют:

-современность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;

-создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан района;

-оптимальность использования ресурсов музея;

-удовлетворенность получателей услуг музейной деятельностью (по результатам анкетирования);

-отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере музейной деятельности;

-сохранность и пополнение музейных фондов.

10. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

10.1. При выявлении нарушений требований стандарта качества и не устранении исполнителем услуг ранее выявленных нарушений учредитель принимает меры в соответствии с законодательством РФ.

10.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение Стандарта следующими способами:

-указание на нарушение требований Стандарта руководителю муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

-жалоба на нарушение требований Стандарта администрации р.п. Чаны Чановского района Новосибирской области.

Рассмотрение жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта в администрацию р.п. Чаны и принятие мер по их устранению осуществляется в сроки и в порядке установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

11. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества муниципальных услуг.

11.1. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам МКУК «Чановский краеведческий музей», оказывающим муниципальные услуги, устанавливается руководителем данного учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

11.2. К ответственности за нарушение требований Стандарта может быть привлечён только руководитель учреждения по результатам установления имеющего места факта нарушения требований Стандарта в результате поверочных действий администрации р.п. Чаны или судебного решения.

11.3. Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников музея;
- чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействия всего персонала сотрудников учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставления услуг;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуг в соответствии с требованиями Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества.

11.4. Регулярная проверка соответствия оказания муниципальных услуг требованиям Стандарта.

Регулярная проверка соответствия деятельности МКУК «Чановский краеведческий музей», оказывающего муниципальные услуги, требованиям настоящего Стандарта проводится по решению администрации р.п. Чаны. Проверка проводится не реже одного раза в три года и не чаще чем три раза в год.

11.5. По результатам проверки руководителю учреждений выдаётся акт проверки с целью устранения выявленных нарушений Стандарта качества.

12. Показатели эффективности деятельности.

12.1. Система оценок результатов должна включать как непосредственные результаты (предоставление услуг определенного качества и объема), так и конечные результаты (эффект от предоставленных услуг для их получателей).

12.2. Показатели эффективности (годовые показатели):

- охват населения услугами музея – не менее 30% от населения района;
- число выставок – не менее 1 в квартал;
- экспонирование музейного фонда – не менее 60%;
- количество музейных предметов, поступающих в музей – не менее 20 единиц;
- количество музейных предметов, внесенных в электронный каталог – не менее 100 единиц;
- количество экскурсий – не менее 70;
- количество лекций, бесед – не менее 10;
- число досуговых мероприятий – не менее 70.

Пронумеровано, прошнуровано,
скреплено печатью

12 (двенадцать) листов

Директор МКУК
«Чановский краеведческий музей»

Ибрагимова
Е.В. Ибрагимова

15 января 2012 г.

