

Приложение № 1
к Приказу начальника отдела культуры
Администрации Рыбновского
муниципального района
Рязанской области
от 19.12.2011г. № 52

**Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги
«Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного
показа в экспозициях, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других
носителях, в виртуальном режиме»**

1. Общие положения

Настоящий стандарт разработан на основании распоряжения Правительства Рязанской области от 11.05.2011 № 199-р «Об утверждении плана мероприятий по повышению качества управления региональными финансами», призван способствовать повышению качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, а также повышению эффективности деятельности самих учреждений.

Цель предоставления муниципальной услуги - обеспечение свободного доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, создание условий для приобщения населения к культурным ценностям, собираемым и сохраняемым муниципальным музеям Рыбновского района Рязанской области.

2. Область применения стандарта

Настоящий стандарт устанавливает основные требования к объему и качеству предоставления муниципальной услуги по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа в экспозициях, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других носителях, в виртуальном режиме, финансируемой за счет средств бюджета Рыбновского района.

Поставщиками муниципальной услуги в Рыбновском районе являются:

- МБУК «Рыбновский краеведческий музей»;
- МБУК ИТМК «Музей обороны и тыла»;
- МБУК «Дом-музей Пироговых».

3. Потребители муниципальных услуг

Потребителями муниципальной услуги являются юридические и физические лица.

4. Характеристика услуги

Настоящий стандарт устанавливает требования к предоставлению муниципальной услуги:

- предоставление доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, хранящимся в фондах музеев;

- организация выставок, стационарных экспозиций музейных предметов и музейных коллекций;
- организация экскурсионного обслуживания посетителя музея;
- публикация в печатных изданиях, на электронных и других носителях, в виртуальном режиме;
- осуществление справочной, информационной и рекламно-маркетинговой деятельности.

5. Правовые основы предоставления муниципальной услуги

5.1. Законодательство Российской Федерации:

- Конституция Российской Федерации.
- Бюджетный кодекс Российской Федерации.
- Гражданский кодекс Российской Федерации.
- Налоговый кодекс Российской Федерации.
- Трудовой кодекс Российской Федерации.
- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- Федеральный закон от 21.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».
- Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1.
- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 22.08.1996 № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании».
- Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 13.12.1996 № 150-ФЗ «Об оружии».
- Федеральный закон от 27.05.1998 № 76-ФЗ «О статусе военнослужащих».
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
- Закон Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы».
- Закон Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей».

5.2. Нормативно-правовые акты Российской Федерации

- Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет».
- 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».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27.04.2001 № 322 «Об утверждении Положения о проведении экспертизы и контроля за вывозом культурных ценностей».
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 02.11.2009 № 1629-р «О перечне объектов, подлежащих обязательной охране подразделениями милиции вневедомственной охраны при органах внутренних дел Российской Федерации».

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 05.03.2010 № 296-р «Об утверждении плана мероприятий по совершенствованию правового положения государственных (муниципальных) учреждений».

Постановление Федеральной службы государственной статистики от 20.06.2006 № 22 «Об утверждении статистического инструментария для организации Роскультуры статистического наблюдения за деятельностью музеев».

Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 № 4 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества».

Постановление Госстроя России от 23.06.2003 № 108 «Строительные нормы и правила Российской Федерации СНиП 31-05-2003 «Общественные здания административного назначения».

Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР».

Приказ Министерства культуры 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 Министерства культуры РСФСР от 31.12.1987 № 630 «О Положении о фондово-закупочной комиссии музеев системы Министерства культуры РСФСР».

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 28.07. 2000 № 470 «Об утверждении формы Свидетельства о включении музейных предметов и музейных коллекций в состав Музейного фонда Российской Федерации».

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 05.05.2009 № 226 «Об утверждении формы договора о передаче в безвозмездное бессрочное пользование или пользование на определенный срок музейных предметов и музейных коллекций, входящих в состав государственной части Музейного фонда Российской Федерации и находящихся в федеральной собственности».

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».

Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 16.06. 2003 № 51н «О специальном учете организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих операции с драгоценными металлами и драгоценными камнями».

Правила пожарной безопасности (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06. 2003 № 313).

Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие Приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736).

СП 1.13130.2009 Свод правил системы противопожарной защиты. Эвакуационные пути и выходы (утверждены Приказом МЧС РФ от 25.03.2009 № 171).

5.3. Законодательство Рязанской области

Закон Рязанской области от 11.12.2007 № 201-ОЗ «О музеях и музейном деле на территории Рязанской области».

Закон Рязанской области от 28.05.2004 № 38-ОЗ «О государственной охране и использовании объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) на территории Рязанской области».

Закон Рязанской области от 18.11.2005 № 126-ОЗ «О социальной поддержке многодетных семей в Рязанской области».

Закон Рязанской области от 31.12.2004 № 171-ОЗ «Об оплате труда работников государственных бюджетных учреждений Рязанской области и государственных казенных учреждений Рязанской области».

5.4. Нормативно-правовые акты Рязанской области

Постановление Правительства Рязанской области от 29.04.2010 № 97 «Об утверждении Положения о порядке проведения на территории Рязанской области публичного мероприятия на территориях объектов, являющихся памятниками истории и культуры».

Постановление Правительства Рязанской области от 13.10.2010 № 246 «О формировании государственного задания в отношении государственных учреждений Рязанской области и финансовом обеспечении выполнения государственного задания».

Постановление Правительства Рязанской области от 26.07.2006 № 193 «Об утверждении Положения об оплате труда работников государственных учреждений Рязанской области в сфере культуры».

Постановление Министерства финансов Рязанской области от 26.11.2010 № 8 «Об утверждении Методических рекомендаций по расчету нормативных затрат на оказание государственными учреждениями Рязанской области государственных услуг и нормативных затрат на содержание имущества государственных учреждений Рязанской области».

Постановление комитета по культуре и туризму Рязанской области от 28.01.2011 № 3 «Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении комитета по культуре и туризму Рязанской области государственными учреждениями культуры в качестве основных видов деятельности».

Распоряжение Правительства Рязанской области от 11.05.2011 № 199-р «Об утверждении Плана мероприятий по повышению качества управления региональными финансами».

5.5. Локальная правовая база учреждений:

- Устав
- Свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- Трудовой коллективный договор;
- Правила внутреннего распорядка;
- Правила пользования музеем;
- Положение о платных услугах;
- Штатное расписание;
- Положения о структурных подразделениях музея;
- Должностные инструкции;
- Положение об аттестации сотрудников;
- Положения о материальном стимулировании;
- Порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея;
- Положения о коллегиальных совещательных органах (экспертно-фондово-закупочная комиссия (ЭФЗК), ученый совет, совет попечителей, научно-методический и редакционный советы и т.д.);
- Положение по делопроизводству;
- Технический паспорт музея;
- Инструкция по охране труда и технике безопасности;
- Инструкция по пожарной безопасности;
- Инструкция по электробезопасности;
- Протоколы, постановления, решения;
- Приказы, распоряжения, указания;
- Бухгалтерские документы;
- Журнал учета работы музея.

6. Общие требования к услугам

6.1. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальных услуг

Параметр	Значение, иная характеристика
Прилегающая к зданию территория	<p>Содержание прилегающей территории должно соответствовать требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий общественных учреждений.</p> <p>В зимнее время подходы к зданию должны быть освещены, очищены от снега и льда.</p>
Здание, в котором размещается музей	<p>Музей размещается в специально приспособленном здании (помещении), доступном для населения.</p> <p>Состояние здания, в котором располагается музей (включая фондохранилище), не должно являться аварийным.</p> <p>Здание музея подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения, канализации, оборудовано источниками естественного и искусственного освещения.</p> <p>Здание соответствует требованиям санитарно-гигиенических норм, правилам противопожарной безопасности, безопасности труда, сохранности коллекций, защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.</p>
Состав помещений музея	<p>В состав помещений музея входят:</p> <ul style="list-style-type: none">- экспозиционно-выставочные помещения;- помещения для хранения фондов;- служебные помещения;- место для ожидания посетителями начала экскурсии.
Температурно-влажностный режим	<p>Экспозиционно-выставочные помещения и помещения для хранения фондов оборудованы системами теплоснабжения, обеспечивающими поддержание нормативного температурно-влажностного режима.</p> <p>Температура воздуха в музейных помещениях при комплексном хранении различных материалов должна быть в пределах 18 +/- 1 град. С.</p> <p>Оптимальные условия относительной влажности при комплексном хранении различных материалов 55% +/- 5%. Безопасные пределы относительной влажности для музеев, не оснащенных кондиционерами, - 50 - 65%.</p>
Производственное оборудование и технические средства	<p>Музей оснащен производственным оборудованием и техническими средствами:</p> <ul style="list-style-type: none">-витринами (выставочными шкафами);-компьютерной техникой;-средствами копирования документов;-аудио, видеотехникой;-средствами связи. <p>Для оказания качественной услуги осуществляется периодическое обновление компьютерной техники, программного обеспечения. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в музее, в обязательном порядке должно быть</p>

	<p>лицензированным и иметь соответствующие подтверждающие документы.</p> <p>Оборудование и технические средства используются строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержится в технически исправном состоянии, систематически проверяются.</p> <p>В помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания муниципальной услуги или обеспечения условия пребывания посетителей.</p> <p>У музея имеется электронная почта, в актуальном режиме поддерживается Интернет-сайт.</p>
--	--

6.2. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальных услуг

Параметр	Значение, иная характеристика
Обеспечение законности и правопорядка на территории музея	<p>Музей имеет охрану, охранную сигнализацию.</p> <p>Персонал музея, работающий с посетителями, должен знать инструкции о действиях при возникновении чрезвычайных ситуаций.</p>
Санитарное состояние	<p>Деятельность музея соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.</p> <p>Уборка доступных для посетителей помещений музея производится каждый рабочий день.</p> <p>Генеральная уборка доступных для посетителей помещений музея проводится один раз в неделю.</p> <p>Санитарный день в помещениях музея проводится один раз в месяц.</p>
Пожарная безопасность	<p>Правила противопожарной безопасности соблюдаются в соответствии с действующим законодательством и нормативно-правовыми документами.</p> <p>Музей оснащен автоматической пожарной сигнализацией, первичными средствами пожаротушения.</p> <p>Обязательно наличие постоянно готовых к эксплуатации не менее двух эвакуационных выходов из каждого помещения музея.</p> <p>В музее на видном месте размещен план эвакуации, номер телефона пожарной части.</p> <p>Подступы к средствам извещения о пожаре и пожаротушения должны быть свободными.</p> <p>При проведении мероприятий в музеях двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры.</p> <p>Систематически проводятся инструктажи и учения.</p>

6.3. Требования, обеспечивающие общедоступность потребителя к муниципальным услугам

Параметр	Значение, иная характеристика
Право на получение услуги	<p>Все физические и юридические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеют право на посещение музея.</p> <p>Посетитель музея имеет право выбора формы предоставления услуги.</p>

Требования к информации о предоставлении услуги	<p>Полнота, достоверность, доступность, наглядность.</p>
Режим работы	<p>Режим работы музея, в том числе выходные, санитарные дни, устанавливаются для каждого музея с учетом потребностей населения, интенсивности его посещения по решению Учредителя.</p> <p>Один раз в месяц в музее проводится санитарный день, в течение которого обслуживание не ведется. Информация о проведении санитарного дня дается в рамках информации о графике работы музея.</p> <p>В случае изменения режима работы музея необходимо публично известить об этом посетителей в стенах музея и на официальных web-сайтах не менее чем за 3 дня до вступления в силу таких изменений.</p>
Доступ потребителя к музейным предметам и музейным коллекциям	<p>Обеспечение доступности к музейным и предметам и музейным коллекциям должно осуществляться через их публичное представление: экспозиции, выставки, каталоги и другие издания, в том числе через электронные и другие носители, виртуальный режим.</p> <p>Информационное сопровождение, описание, этикетаж, навигация и т.п. стационарных экспозиций, передвижных, специальных и других временных выставок должны быть выполнены и размещены с учетом потребностей разных категорий посетителей (разноуровневое размещение информации, крупный хорошо читаемый шрифт, наличие описаний для разных возрастных категорий посетителей и т.п.), в том числе быть предназначенными для индивидуального посещения музея без экскурсовода, Интернет-сайта с целью просмотра виртуальных экспозиций.</p>
Порядок получения услуги	<p>Для получения муниципальной услуги посетителю необходимо приобрести билет (абонемент) на посещение музейных экспозиций.</p> <p>Для льготных категорий предоставление услуги осуществляется на основании билета на право бесплатного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего право на бесплатное обслуживание (паспорт, удостоверение, студенческий билет и иные документы).</p> <p>Количество посетителей в экскурсионной группе рассчитывается для каждого объекта показа с учетом размеров помещения, максимально допустимой нагрузки на объект культурного наследия, требований комфортности для посетителей.</p>
Ограничение доступа к музейным предметам	<p>Ограничение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, включенным в состав музейного фонда и находящимся в музеях, устанавливаются по следующим основаниям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;
Информация о работе музея	<p>Размещается согласно требованиям п. 6.5 настоящего стандарта</p>

6.4. Требования к кадровому составу учреждения, оказывающего муниципальную услугу

Параметр	Значение, иная характеристика
Переподготовка и повышение квалификации кадров	<p>Сотрудники музея осуществляют профессиональную деятельность в соответствии со своими должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права.</p> <p>Каждый специалист должен иметь квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.</p> <p>Руководители и специалисты музея должны один раз в 5 лет повышать свою квалификацию.</p>
Требования к профессиональной этике	Сотрудники музея обязаны обладать чувством ответственности, высокими морально-этическими качествами.

6.5. Требования к информационному обеспечению предоставления муниципальной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика
Состав информации о предоставляемой услуге	<p>Характеристики услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление.</p> <p>Возможность влияния получателей услуги на качество услуги.</p> <p>Правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.</p>
Информирование населения	<p>Информация размещается на видном месте в общедоступной зоне музея, в рекламной продукции, в сети Интернет, в СМИ.</p> <p>Потребителю предоставляется следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вид и наименование учреждения; - сведения об учредителе; - юридический адрес учреждения; - правила посещения музея; - информация об отделах и предоставляемых услугах; - сведения о графике работы организации, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты учреждения; - схема размещения объектов показа; - план проведения музейных и культурно-массовых мероприятий; - утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот. <p>Всю информацию необходимо предоставлять в доступном и наглядном виде.</p> <p>Специалисты музея, непосредственно взаимодействующие с посетителями музея, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества.</p>
Обновление информации	Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости.

6.6. Особые требования к организации работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Параметр	Значение, иная характеристика
Учет музейных предметов	<p>На основе Инструкции по учету и хранению музейных ценностей и других нормативных документов в музее должна быть разработана собственная инструкция, определяющая внутренний порядок учета, хранения и реставрации музейных ценностей.</p> <p>Учет музейных предметов и музейных коллекций осуществляется с использованием специальной учетной документации, обеспечивающей возможность полной идентификации этих предметов и коллекций и содержащей сведения об их местонахождении, сохранности, форме использования и т.д.</p>
Требования к сохранности музейного фонда	<p>Сохранность музейного фонда осуществляется согласно Инструкции по учету и хранению музейных ценностей.</p> <p>Сотрудники музея обязаны:</p> <ul style="list-style-type: none"> -периодически проверять наличие хранимых ими музейных предметов; -распределять предметы по местам хранения в фондах по определенной системе и составлять топографические описи, научно-справочные картотеки и книжки хранителя; -принимать меры к обеспечению хранилищ и экспозиции музейным оборудованием (стеллажи, стенды, витрины, шкафы и т.д.), отвечающим правилам хранения музейных ценностей; -следить за состоянием музейного оборудования, а также за состоянием запоров и пломб на шкафах, витринах и т.п., запирать и пломбировать их своей печатью; -следить за состоянием экспозиционных залов и хранилищ, запирать и пломбировать их по окончании работ в соответствии с установленным в музее внутренним распорядком, в случае отсутствия в этих помещениях круглосуточной охраны следить за соблюдением противопожарных правил; -контролировать допуск посетителей в хранилища и следить за строгим соблюдением ими установленных музейных правил, вести журнал регистрации посетителей хранилищ, не допускать в хранилища посторонних лиц, не имеющих на то разрешения директора или главного хранителя; -проводить систематическое наблюдение за состоянием сохранности музейных предметов и участвовать в реставрационных осмотрах; -в случаях повреждений, заболеваний музейных предметов принимать меры к их устранению; -активировать все случаи пропажи, хищения и повреждения музейных предметов.

6.7. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальных услуг

Параметр	Значение, иная характеристика
Контроль качества предоставления услуги	Музей должен иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемой услуги данному стандарту, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего

	<p>контроля качества предоставления муниципальной услуги утверждается приказом руководителя музея.</p> <p>Внешний контроль качества предоставления муниципальной услуги осуществляет Учредитель.</p> <p>Контроль осуществляется путем анализа и сравнения фактического предоставления муниципальной услуги с данным стандартом качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги.</p>
Книга отзывов и предложений	<p>В музее на видном месте находится книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям музея по их требованию. Отзывы и предложения посетителей музея регулярно рассматриваются с принятием, при необходимости, соответствующих мер и информированием заявителей (при наличии контактной информации о них).</p>
Опросы потребителей муниципальной услуги	<p>В музее регулярно проводятся опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемой услуги, анализируется качество предоставляемой услуги.</p>

7. Основные показатели оценки качества предоставления муниципальной услуги

Наименование услуги	Наименование показателя	Единица измерения	Формула	Основное значение	Комментарий	База для расчета	
Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа в экспозициях, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других носителях, в виртуальном режиме	Доля экспонируемых музейных предметов от общего количества предметов музейного фонда	%	Количество экспонируемых музейных предметов / на фонд x 100		-	Сведения о деятельности музея по форме № 8-НК	
	Динамика числа посетителей постоянных экспозиций	тыс. чел.			-	Сведения о деятельности музея по форме № 8-НК	
	Динамика числа посетителей временных выставок	тыс. чел.				-	Сведения о деятельности музея по форме № 8-НК
	Доля посетителей, удовлетворенных качеством услуг музея, от общего числа опрошенных посетителей музея	%	Анкетный опрос посетителей (100 респондентов)	Не менее 90 %	-	Данные социологического опроса посетителей	
	Доля задействованных под экспозиции и выставки площадей от общего количества экспозиционных и выставочных площадей учреждения	%	площади, задействованные под экспозиции/ общее кол-во площадей* 100%	Не менее 100 %	-	Сведения о деятельности музея по форме № 8-НК	

