Приложение 2

Утверждён

# постановлением администрации Пушкинского городского округа

# Московской области от 28.04.2021 № 519

# СТАНДАРТ

# качества предоставления муниципальной услуги

# «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

Разработчиком Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – Стандарт и Услуга, соответственно) является отдел культуры Управления развития отраслей социальной сферы администрации Пушкинского городского округа Московской области.

Стандарт призван обеспечить регламентацию деятельности Муниципального бюджетного учреждения Пушкинского городского округа Московской области «Краеведческий музей», (далее – Учреждение или музей), осуществляющего Услугу в соответствии с утверждённым муниципальным заданием, обеспечить взаимосвязь объемов Услуги, оказываемой Учреждением в рамках муниципального задания, её качества и объемов финансового обеспечения его выполнения, а также создать Потребителям комфортные условия при получении Услуги. Соответствие Услуги Стандарту позволит принять объективное решение учредителю о результатах исполнения муниципального задания.

Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций», предоставляемой Муниципальным бюджетным учреждением Пушкинского городского округа Московской области «Краеведческий музей», а также основные положения, определяющие качество Услуги и требования к качеству ее предоставления.

Требования к объему предоставляемой Услуги за счет средств бюджета Пушкинского городского округа Московской области утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

**1. Правовые основания, регламентирующие предоставление Услуги**

1.1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «[Основы](https://legalacts.ru/doc/osnovy-zakonodatelstva-rossiiskoi-federatsii-o-kulture-utv/#000197) законодательства Российской Федерации о культуре».

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

# 1.3. Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации».

# 1.4. ГОСТ 12.1.004-91. «Межгосударственный стандарт. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования».

# 1.5. ГОСТ 22.3.03-97. «Межгосударственный стандарт. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения».

1.6. ГОСТ Р 1.4-2004. «Национальный стандарт Российской Федерации. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций».

1.7. ГОСТ Р ЕН 13779-2007. «Национальный стандарт Российской Федерации. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования».

# 1.8. ГОСТ Р 12.0.008-2009. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит)».

# 1.9. ГОСТ Р 50646-2012. «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения».

# 1.10. ГОСТ Р 52113-2014. «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг».

1.11. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

# 1.12. ГОСТ 12.1.019-2017. «Межгосударственный стандарт. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты».

1.13. ГОСТ Р 52875-2018. «Национальный стандарт Российской Федерации. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования».

# 1.14. ГОСТ Р 52872-2019 «Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности».

# 1.15. ГОСТ Р ИСО 9004-2019 «Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации».

# 1.16. ГОСТ 1.4-2020. «Межгосударственный стандарт. Межгосударственная система стандартизации. Межгосударственные технические комитеты по стандартизации. Правила создания и деятельности».

# 1.17. ГОСТ Р 58814-2020. «Национальный стандарт Российской Федерации. Музейное освещение. Термины и определения».

1.17. Иные документы.

**2. Термины и определения**

Музей – государственное, муниципальное, общественное, частное учреждение культуры, предназначенное для сбора, хранения, изучения и публичного представления (экспонирования, публикации) предметов – памятников естественной истории, материальной и духовной культуры и музейных коллекций, являющихся неотъемлемой частью национального культурного достояния, а также просветительской и популяризаторской деятельностью.

В состав музейных помещений входят следующие группы, различающиеся по своему функциональному назначению и, соответственно, по требованиям к их освещениею: вестибюль, экспозиционные залы, лекционные залы, административные, рабочие и подсобные помещения, лаборатории и мастерские, фондохранилища, технические помещения и др.

Выставка – публичный (как правило, временный) показ музейных предметов, в том числе художественных произведений.

Музейный предмет – движимый объект культурного и/или природного наследия, имеющий научную, мемориальную, историческую и/или художественную ценность, выступающий как источник знания и эмоционального воздействия и подлежащий хранению и изучению в музейном учреждении.

Экспонат (музейный) – музейный предмет, выставленный для обозрения.

Экспозиция (музейная) – публичная демонстрация музейных предметов.

Музейная деятельность – выявление, собирание, хранение, изучение и публичное представление музейных предметов и музейных коллекций.

Публичный показ музейных предметов и коллекций – все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, хранящихся в музеях.

Услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций – результат непосредственного взаимодействия музея с массовым потребителем (с группой потребителей) Услуги, а также собственной деятельности Учреждения по удовлетворению познавательных, духовных, эстетических, информационных, интеллектуальных и патриотических потребностей потребителей в сфере культуры и искусства, содействие приобщения к культурным ценностям.

Исполнитель – Муниципальное бюджетное учреждение Пушкинского городского округа Московской области «Краеведческий музей», предоставляющее Услугу по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций.

Потребитель – физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать услугу по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (далее – Потребитель).

Услуга – услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций.

Место предоставления Услуги – помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) для предоставления Услуги.

**3. Характеристика Услуги**

3.1. Услуга может предоставляться в следующих условиях (формах):

* в стационарных условиях.

Перечень условий (форм) предоставления Услуги может быть расширен Учреждением в зависимости от специфики обслуживаемого контингента Потребителей (в соответствии с уставом Учреждения).

3.2. Потребители Услуги – физические лица (Услуга предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к Услуге, которые регламентируются локальными документами Учреждения.

3.3. Основанием для оказания Услуги Потребителю является приобретенный входной билет.

Основаниями для отказа в получении Услуги могут быть:

* нахождение Потребителя Услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
* отсутствие входного билета;
* отсутствие предварительной заявки Потребителя на получение Услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);
* обращение Потребителя за получением Услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения.

3.4. Содержание муниципальной Услуги.

Предоставление Услуг по обеспечению доступа населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в фонде Учреждения.

Предоставление Услуг по выставочной, научно-просветительной, образовательной деятельности, по проведению культурных мероприятий, популяризация культурного наследия, представленного музейными предметами и музейными коллекциями из фонда Учреждения.

3.5. Предоставление Услуги может быть приостановлено в случаях:

* внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление Услуги;
* создания реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угрозы безопасности Потребителей Услуг и нарушения общественного порядка;
* внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и оказания Услуг.

**4. Общие требования к Услуге**

С учетом условий оказания Услуги общие требования к Услуге включают следующее (ГОСТ Р 1.4-2004):

* соответствие Услуги целевому назначению;
* социальную адресность Услуги;
* комплексность, эргономичность и комфортность Услуги;
* эстетичность Услуги;
* точность и своевременность предоставления Услуги;
* информативность Услуги;
* безопасность Услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и работников Учреждения, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
* организацию предоставления Услуги;
* требования к работникам Учреждения и культуре обслуживания;
* требования к нормативному обеспечению Учреждения;
* контроль и оценку качества предоставления Услуги.

4.1. Соответствие Услуги целевому назначению.

Услуга, оказываемая Учреждением, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

4.2. Социальная адресность Услуги.

Социальная адресность Услуги, оказываемой Учреждением, включает:

* обеспеченность Услугой и доступность для Потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
* соответствие Услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп Потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень работников Учреждения, номенклатуру и содержание оказываемых Услуг;
* наличие в правилах обслуживания определенных условий для социально значимых категорий Потребителей.

Социальную адресность Услуги необходимо учитывать при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих к зданиям территорий Учреждения, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания Услуг и др.

4.3. Комплексность, эргономичность и комфортность Услуги.

Музей размещается с учетом его максимальной пространственной доступности.

Обозримость и доступность музея для жителей и приезжих граждан достигается при наличии таких элементов, как:

* свободные подходы к музею и чистота прилегающей территории;
* видимое и легкоузнаваемое название музея;
* подъезд для транспорта, в том числе для санитарных и пожарных машин.

Музей должен быть размещен в специально предназначенном здании.

Здание должно быть оснащено:

* источниками естественного и искусственного освещения (обеспечивающими выполнение санитарных требований к естественному освещению зданий учреждений социального обслуживания граждан и искусственному освещению помещений зданий социального обслуживания граждан);
* системами отопления и вентиляции (обеспечивающими выполнение санитарных требований к микроклимату и эксплуатации зданий учреждений социального обслуживания граждан);
* противопожарными и охранными системами и оборудованием;
* телефонной связью.

Прилегающая к зданию музея территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание.

Музей должен быть обеспечен помещениями для обслуживания пользователей, служебными, санитарно-бытовыми административно-хозяйственными помещениями, укомплектован необходимой мебелью.

По размерам и состоянию помещение музея должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (запыленность, шум, вибрация и др.).

При организации и предоставлении Услуги Учреждение должно обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической сувенирной, книжной продукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

При оказании Услуги Учреждением должны быть обеспечены комфортные условия для Потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения Услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики Услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в музеях (ГОСТ Р ЕН 13779-2007, ГОСТ Р 52875-2018, ГОСТ Р 52872-2019).

4.4. Эстетичность Услуги.

Эстетичность Услуги, должна обеспечиваться:

* соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
* гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений Учреждения;
* аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников Учреждения.

4.5. Точность и своевременность предоставления Услуги.

Оказываемая Услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы Учреждения.

4.6. Информативность Услуги.

Информативность Услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование Потребителя о предоставляемой Услуге и деятельности Учреждения.

Информирование об Услуге должно осуществляться Учреждением:

* непосредственно в помещениях Учреждения в установленном для Потребителя месте, на сайтах в сети «Интернет» и др.;
* дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, средств массовой информации и др.

Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом Учреждения), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть размещена следующая информация об Учреждении:

* контактная информация о руководстве с указанием фамилии, имени, отчества, должности, номера служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
* режим и календарный план работы Учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в сети «Интернет»;
* структура и органы управления Учреждения;
* копия устава Учреждения;
* кодекс профессиональной этики;
* схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи;
* прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях.

На сайте Учреждения должна быть размещена следующая информация:

* местонахождение Учреждения и его отделений, режим (график) работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
* копии устава Учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
* кодекс профессиональной этики;
* структура и органы управления Учреждения;
* копия плана финансово-хозяйственной деятельности;
* номенклатура, содержание и назначение предоставляемых Услуг: утвержденный перечень Услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика Услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличие льгот;
* прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;
* обзоры мнений граждан – Потребителей Услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждение обеспечивает на своём официальном сайте в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений Потребителей о качестве оказания Услуг.

Учреждение должно своевременно предоставлять Потребителю необходимую и достоверную информацию об Услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Настоящий Стандарт, устав Учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления Услуги, книга жалоб и предложений должны предоставляться Потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации об оказываемой Услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

4.7. Безопасность Услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и работников Учреждения, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

Условия предоставления Услуги и сама оказываемая Услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также работников Учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления Услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, должны соответствовать ГОСТ Р 52113-2014.

Безопасность Услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря Учреждения, условий обслуживания Потребителей и соблюдением работниками Учреждения санитарных и других установленных требований  
(ГОСТ Р 12.0.008-2009, ГОСТ 12.1.004-91, ГОСТ 12.1.019-2017).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования:

* к водоснабжению и канализации;
* к отоплению и вентиляции (ГОСТ Р ЕН 13779-2007);
* к пожарной безопасности;
* к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ 12.1.019-2017).

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемой Услуги.

Имеющееся в Учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправные специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании Услуги должна обеспечиваться сохранность имущества Потребителей Услуги.

Работники Учреждения должны быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ 22.3.03-97).

4.8. Организация предоставления Услуги.

Услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций осуществляется посредством:

* организации стационарных экспозиций;
* организации специальных и других временных выставок;
* демонстрации музейных предметов через сеть «Интернет»;
* публикации и распространения каталогов, буклетов, альбомов, проспектов, и т.п. по объектам культурного наследия;
* публикации результатов научно-исследовательской работы.

Оказание Услуги для Потребителя осуществляется на бесплатной основе в рамках финансового обеспечения выполнения муниципального задания.

Потребители Услуги свободно посещают Учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми Услугами.

Режим работы Учреждения регламентируется локальным нормативным актом Учреждения и настоящим Стандартом с учетом максимальной возможности для Потребителей пользоваться Услугами Учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, утверждёнными в Учреждении.

Требования к режиму работы музея.

Режим работы музея должен соответствовать следующим требованиям:

1) начало работы – не ранее 9.00 часов;

2) не менее 8 часов в день;

3) не менее 5 дней в неделю.

Время работы музея не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Требования ко времени предоставления Услуги.

Оказание Услуг в Учреждении осуществляется в следующие сроки:

1) продолжительность экскурсионного обслуживания составляет не менее 30 минут;

2) на информационно-справочное обслуживание населения отводится не более 30 минут (на обслуживание одного запроса).

Значение показателей объема и качества предоставляемой Услуги за счет средств бюджета Пушкинского городского округа Московской области утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

4.9. Требования укомплектованности Учреждения специалистами и их квалификации.

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

Организационно-функциональная структура музея должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности работников исходя из возможности выполнения заданного объема Услуги при установленном качестве, соблюдения квалификационных требований к работникам музея, обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Организационно-функциональная структура Учреждения должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности работников исходя из возможности:

* выполнения заданного объема Услуги при установленном качестве;
* соблюдения квалификационных требований к работникам Учреждения;
* обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям работников Учреждения.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В должностной инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с должностной инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, стаж работы, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

Музей должен проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности работников занимаемой должности в рамках установленной организационно-функциональной структуры, включая процедуры поддержания и повышения квалификации работников аттестации не реже 1 раза в 5 лет.

Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала Учреждения, росту профессионального уровня, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности работников занимаемой должности (включая повышение квалификации работников на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).

Руководство музея и его учредитель обеспечивают социальную и профессиональную защиту работников музея, заботятся о создании удовлетворительных условий труда для работников, оказывают поддержку молодым специалистам, содействуют их профессиональному росту.

4.10. Требования к нормативному обеспечению Учреждения, предоставляющего Услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

* устава Учреждения;
* локальных актов, регламентирующих деятельность Учреждения;
* эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;
* нормативных правовых документов, приказов и распоряжений руководителя Учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав Учреждения должен включать в себя следующие сведения:

* о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местонахождении Учреждения;
* о предназначении Учреждения (предмет, виды, организация деятельности Учреждения, цели и основные задачи деятельности Учреждения, категории обслуживаемых лиц);
* об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
* о структурных подразделениях;
* о правах и обязанностях Учреждения, его ответственности;
* об управлении Учреждением;
* о порядке реорганизации и ликвидации Учреждения.

Устав Учреждения утверждается постановлением администрации Пушкинского городского округа Московской области и регистрируется Федеральной налоговой службой.

К уставу Учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность Учреждения, его структурных подразделений.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления Услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в Учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании Услуг, 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.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт Учреждения и др.

4.11. Контроль и оценка качества предоставления Услуги.

Руководитель Учреждения должен обеспечивать развитие Учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления Услуг (ГОСТ Р ИСО 9004-2019), осуществлять внутренний контроль предоставления Услуг на их соответствие утвержденным (Учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам и другим нормативным документам), ожиданиям Потребителя.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к Услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113-2014 в целях:

* определения соответствия качества Услуги (процесса предоставления Услуги, условий Учреждения, работников, занятых в оказании Услуги, результата оказания Услуги) требованиям нормативной документации и/или Потребителя;
* установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества Услуги;
* сравнительной оценки (ранжирования) качества оказания Услуги различными Учреждениями.

# Номенклатура показателей качества Услуги устанавливается в соответствии с Общероссийским базовым (отраслевым) перечнем (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам.

Контроль за соблюдением требований к Услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества Услуги проводит руководство Учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля, показатели оценки качества предоставления Услуг и эффективности деятельности Учреждения утверждаются руководителем Учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления Услуг);

2) плановый контроль:

а) тематический (контроль по направлениям деятельности Учреждения);

б) комплексный (проверка деятельности отдельных работников, отделений и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому работнику с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина конкретного работника в некачественном предоставлении Услуг).

Учреждение на постоянной основе определяет уровень удовлетворенности Потребителей оказанной Услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп Потребителей (населения) о качестве и доступности предоставленных Услуг.

Учреждение проводит изучение мнений Потребителей самостоятельно (в форме опроса, анкетирования Потребителей, мониторинга отзывов Потребителей на сайте Учреждения, анализа книги жалоб и предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, руководитель музея представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в отдел культуры Управления развития отраслей социальной сферы администрации Пушкинского городского округа Московской области.

Внешний контроль качества предоставления Услуги проводят:

* учредитель в пределах своей компетенции, путем анализа и сравнения фактического предоставления Учреждением Услуги и ее соответствия данному Стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности Потребителей качеством Услуги;
* иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

Внешний контроль, осуществляемый учредителем, включает:

1) проведение мониторинга работы Учреждения за определенный период;

2) анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в администрацию Пушкинского городского округ Московской области по выявленным нарушениям предоставления Услуги;

3) проведение контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб и предложений Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта Потребителями Услуг могут направляться как непосредственно в Учреждение, предоставляющее Услугу, так и в администрацию Пушкинского городского округ Московской области.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление Услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения либо заместителем Главы администрации Пушкинского городского округа Московской области в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю Учреждения применяются меры дисциплинарного взыскания.

**5. 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 предоставляемой Услуги.

Приказом руководителя Учреждения в Учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание Услуги Потребителям в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и работников Учреждения;

2) определить полномочия, ответственность и взаимодействие всех работников Учреждения, осуществляющего предоставление Услуги;

3) организовать информационное обеспечение процесса обслуживания Потребителей Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта.

**6. Требования к материально-техническим ресурсам**

Музей должен быть оснащен специальным оборудованием, современной аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых населению Услуг.

Обязательным для музея является наличие оборудования для хранения музейных предметов и электронной программы учета фондов.

Специальное оборудование, аппаратуру, приборы следует использовать только по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование:

1) в экспозиционных залах:

а) витрины (выставочные шкафы),

б) осветительное оборудование;

2) в служебных помещениях:

а) сейфы для хранения особо ценных экспонатов,

б) компьютерная и копировально-множительная техника,

в) стеллажи;

3) иное оборудование.

Музей должен быть обеспечен услугами охраны.

**7. Требования к музейному фонду**

Музейный фонд – совокупность культурных ценностей, хранящихся в музее, которые приобретают свойства музейного предмета только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения либо видимого родства, обладающие свойством документированных исторических, культурных и естественно-научных событий и явлений либо по иным признакам, и зарегистрированных в установленном порядке.

Учреждение обязано обеспечить сохранность фонда и нормальное физическое состояние музейных предметов в соответствии с установленными нормами размещения, освещения, температурно-влажностного режима, пожарной безопасности.

**8. Критерии оценки качества Услуги**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уникальный номер реестровой записи | Показатель, характеризующий условия (формы) оказания муниципальной услуги | Показатель качества  муниципальной услуги | | | Значение показателя качества | Допустимые (возможные)  отклонения от установленных показателей объема муниципальной  услуги |
| наименование показателя | единица измерения | |
| наименование | код по ОКЕИ |
| 910200О.99.0.ББ82АА00000 | В стационарных условиях | Количество музейных предметов основного Музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за отчетный период | Единица | 642 | 1 454 единицы | 10 % |