

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
муниципальной услуги «Музейно-выставочного обслуживания населения и
сохранение музейно-выставочных фондов»
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Центр туризма «Русские крылья»»

Наименование и содержание муниципальной (бюджетной) услуги, а также категории потребителей муниципальных (бюджетных) услуг.

Муниципальная (бюджетная) услуга «Музейно-выставочное обслуживание населения и сохранение музейно-выставочных фондов».

Муниципальная (бюджетная) услуга по предоставлению и созданию условий для музейно-выставочного обслуживания населения и сохранения музейно-выставочных фондов, предоставляется физическим и юридическим лицам без ограничений.

Содержание муниципальной (бюджетной) услуги:

- обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям;
- выявление, соби́рание и хранение музейных предметов и музейных коллекций;
- их изучение и публикация;
- осуществление просветительской деятельности.

Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Нижегородской области, Чкаловского муниципального района, содержащих обязательные требования к составу, объему услуги, порядку и условиям ее оказания, а также иные обязательные характеристики услуги, служащие основанием для установления стандарта соответствующей услуги.

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

«Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон Российской Федерации от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон Российской Федерации от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 22.11.1999 № 1242 «О Порядке бесплатного посещения музеев лицам, не достигшими восемнадцати лет» (с изменениями и дополнениями);

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» (с изменениями и дополнениями);

Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);

Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 «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 СССР от 16.05.1989 № 78 «Общественные здания и сооружения»;

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

Устав Чкаловского муниципального района Нижегородской области;

Устав МБУК «Центр туризма «Русские крылья»».

Объем муниципальной (бюджетной) услуги, включающий в себя описание действий, которые должны быть произведены в процессе оказания муниципальной (бюджетной) услуги.

Объем оказываемой муниципальной (бюджетной) услуги в натуральных показателях:

- количество посетителей постоянных и временных (передвижных) экспозиций (единица измерения – человек).

Источник информации о значении показателя:

- Форма №8-НК, утвержденная постановлением Росстата от 20.06.2006г. №22;

- Журнал посещений МБУК «Центр туризма «Русские крылья»».

Порядок оказания муниципальной (бюджетной) услуги:

- пополнение основного и научно-вспомогательного фондов МБУК «Центр туризма «Русские крылья»»;

- организация и обеспечение учета основного и научно-вспомогательного фондов МБУК «Центр туризма «Русские крылья»»;

- консервация основного и научно-вспомогательного фондов в аспекте профилактических мер защиты;

- консервация основного и научно-вспомогательного фондов в аспекте их реставрации;

- формирование карточного каталога основного и научно-вспомогательного фондов МБУК «Центра туризма «Русские крылья»»;

- фотофиксация основного и научно-вспомогательного фондов МБУК «Центр туризма «Русские крылья»»;

- обеспечение безопасности основного и научно-вспомогательного фондов МБУК «Центр туризма «Русские крылья»»;

- работа по научному описанию фондового материала МБУК «Центр туризма «Русские крылья»»;

- организация тематической выставки (экспозиции), как стационарной, так и передвижной;

- оформление живописных и графических работ, а также документального материала;

- изготовление этикетажа, аннотаций;

- оснащённость экспозиционных помещений музейно-выставочным и осветительным оборудованием;

- организация экскурсионно-лекционного обслуживания населения по заявкам;

- разработка и написание постоянных экскурсий, как для обслуживания населения внутри МБУК «Центр туризма «Русские крылья»», так и для автобусно-пешеходного маршрута;

- разработка и написание тематических экскурсий и лекций для обслуживания населения, как в организации, так и вне;

- организация массовых мероприятий.

Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения услуги:

- создание условий для доступа получателя муниципальной (бюджетной) услуги к культурным ценностям, находящимся в фондах учреждения, проведение тематических экскурсий и массовых мероприятий.

Порядок и условия предоставления муниципальной (бюджетной) услуги, включающие в себя:

- **продолжительность оказания услуги и (или) срок предоставления муниципальной (бюджетной) услуги:** предоставление услуги производится не менее шести дней в неделю, без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные и праздничные дни. Продолжительность оказания услуги составляет не менее 45 (сорока пяти) минут.

- **требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной (бюджетной) услуги (к месту оказания муниципальной (бюджетной) услуги, к оборудованию и инвентарю, необходимому для оказания муниципальной (бюджетной) услуги):**

- оснащение оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги;

- оснащение специальным оборудованием, приборами и аппаратурой, которое следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять;

- обязательным является наличие оборудования для хранения музейных предметов и электронной программы учета фондов;

- все помещения оборудуются приборами систем охранной и охранно-пожарной сигнализации;

- помещения здания должны быть удобно расположены, с учётом доступности на общественном транспорте, снабжены системой простых и понятных указателей, иметь специальные приспособления и устройства для доступа посетителей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы, подъёмники, перила, держатели, ограждения, специальные лифты, туалеты, таблички и пр.);

- обеспечение помещений средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;

- обеспечение местами для ожидания посетителями начала экскурсии, в том числе местами для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми;

- обеспечение музейных помещений достаточным количеством сидячих мест;

- обеспечение медицинской аптечкой;

- оборудование помещений для самостоятельной работы посетителей с материалами (экспонатами).

- **требования к работникам, задействованным в процессе оказания муниципальной (бюджетной) услуги:**

- специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;

- квалификацию специалистов необходимо поддерживать на высоком уровне постоянной учёбой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;

- квалификация специалистов должна подтверждаться регулярно проводимой аттестацией в установленном порядке;

- наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности;

- работники учреждения должны проявлять к посетителям максимальную вежливость, внимание, терпение;

- персонал МБУК ЦТ «Русские крылья» (в том числе технический) обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей учреждения, либо должен указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе;

- экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы посетителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведённого на проведение экскурсии);

- сотрудники охраны в учреждении должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка.

- санитарно-гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования к процессу оказания муниципальной (бюджетной) услуги:

- МБУК ЦТ «Русские крылья», оказывающее муниципальную услугу, обязано обеспечить музейные помещения мусорными вёдрами или корзинами;

- к началу работы полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей;

- помещения, в которых оказывается муниципальная услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами (раздельными для мужчин и женщин), доступными для посетителей;

- МБУК ЦТ «Русские крылья», оказывающее муниципальную услугу, должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается услуга;

- ковры и ковровые дорожки в выставочных и экспозиционных залах, фойе, вестибюлях и других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к полу;

- не должно быть загромождений на площадках и маршах лестничных клеток;

- в учреждении должны быть предусмотрены специально отведённые места для курения. О запрещении курения в остальных помещениях на видных местах должны быть сделаны надписи;

- специально отведённые места для курения должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах курения запрещается;

- МБУК ЦТ «Русские крылья», оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки);

- в зданиях и помещениях, в которых оказывается услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными;

- во время пребывания людей в здании двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры, должна быть обеспечена возможность быстро открыть двери эвакуационных выходов изнутри.

- перечень оснований для отказа в предоставлении услуги: услуга не оказывается:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- лицам, нарушающим санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей);

- лицам, не предоставившим для получения услуги билет (абонемент), в случае если мероприятие платное;

- лицам, обращающимся за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;

- лицам, не соблюдающим общепринятые нормы общественного поведения, тишину, уважая права других пользователей и сотрудников учреждения;

- лицам, нарушившим правила фото- и видеосъемки в помещении учреждения.

- порядок подачи, регистрации и рассмотрения претензий от потребителя услуг:

- жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы;

- жалобы на нарушение требований предоставления услуг могут направляться как непосредственно в МБУК «Центр туризма «Русские крылья»», так и в отдел культуры и спорта администрации Чкаловского района;

- жалобы могут быть рассмотрены руководителем учреждения или начальником отдела культуры и спорта администрации Чкаловского района в 30-дневный срок, а их заявителю подготовлен и дан ответ о принятых мерах в письменной форме;

- при подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю организации применяются меры дисциплинарного, административного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

- порядок информирования получателей об оказываемой муниципальной (бюджетной) услуге:

- МБУК «Центр туризма «Русские крылья»», оказывающее муниципальную услугу, в обязательном порядке должно информировать население обо всех обновлениях экспозиций и проведении новых выставок через публикации в средствах массовой информации;

- учреждение обязано предоставлять информацию о существующих и ожидаемых музейных экспозициях по телефонному обращению жителей и гостей города. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы учреждения;

- на видном месте в общедоступной зоне учреждения, а также на сайте учреждения (при его наличии) или в сети Интернет должна быть размещена следующая информация:

- сведения о графике работы;

- правила посещения учреждения, права и обязанности посетителей;

- утверждённый перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

- календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

- сведения об учредителе учреждения с указанием телефона, времени и места приёма посетителей;

- контактная информация о руководстве учреждения с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и места приёма посетителей;

- схема расположения помещений (поэтажный план), схема размещения объектов на территории должна быть на видном месте в общедоступной зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа экспозиций;

- по требованию посетителей им должен быть предоставлен для ознакомления устав учреждения, а также информация о его деятельности по формированию и использованию фондов, о реставрации музейных собраний и коллекций.