

## **Стандарт качества муниципальной услуги по организации музейного обслуживания населения города**

**1. Наименование муниципальной услуги** – «Организация музейного обслуживания населения города».

**2. Содержание муниципальной услуги** – обеспечение доступа населения города к музейным предметам и музейным коллекциям, выявление, собирание и хранение музейных предметов и музейных коллекций, их изучение и публикация, осуществление просветительской деятельности.

### **3. Технология оказания муниципальной услуги.**

Муниципальную услугу «Организация музейного обслуживания населения города» предоставляет муниципальное учреждение «Музей истории Томска» (МУ МИТ), подведомственное управлению культуры администрации города Томска.

Основные формы предоставления муниципальной услуги:

- 1) организация стационарных экспозиций;
- 2) организация передвижных, специальных и временных выставок;
- 3) экскурсионное обслуживание посетителей;
- 4) демонстрация музейных предметов через Интернет;
- 5) публикация и распространение каталогов, буклетов, альбомов, проспектов и т.п. по Музейным собраниям, объектам культурного наследия;
- 6) публикация результатов научно-исследовательской работы;
- 7) подготовка и проведение тематических культурно-просветительских мероприятий (лекции, занятия, концерты, фестивали и др.);
- 8) иные формы, повышающие доступность культурного наследия для посетителей и не противоречащие требованиям его сохранения.

Оказание муниципальной услуги предусматривает следующее:

1) Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музеев. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставившихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

2) Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с утверждёнными администрацией города Томска в соответствии с действующим законодательством и муниципальными правовыми актами предельными ценами на платные услуги муниципальных учреждений города Томска.

3) Один раз в месяц лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музея. Дни бесплатного посещения определяются графиком, утверждаемым руководителем музея.

4) МУ МИТ, оказывающее муниципальную услугу, не вправе ограничивать доступ граждан любого возраста, пола и вероисповедания к музейным предметам и музейным коллекциям из соображений цензуры.

5) Время ожидания начала экскурсии посетителем не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете, или 30 минут с момента предъявления билета сотруднику музея, если билет не содержит точного указания на время начала экскурсии.

б) МУ МИТ, оказывающее муниципальную услугу, должно представить населению возможность заказа экскурсии по телефону.

7) Посетителям музеев и выставок (за исключением малолетних) должна быть предоставлена возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда посетителем была оплачена услуга просмотра экспозиций с экскурсоводом.

Требования к материально-техническому обеспечению, необходимые для оказания муниципальной услуги.

Здание музея должно быть удобно расположено, с учётом доступности на общественном транспорте, снабжено 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.).

Помещения музея должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

В помещениях музея должна быть предусмотрена и оборудована зона приёма посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационная зона.

Музеи должны быть оборудованы местами для ожидания посетителями начала экскурсии для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми.

МУ МИТ, оказывающее муниципальную услугу, должно по требованию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений или установить в фойе музея доску отзывов и предложений в целях приёма мнений посетителей по улучшению обслуживания. Доска должна быть обеспечена исправными маркерами для представления посетителями своих отзывов и предложений.

МУ МИТ, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить выставочные помещения музеев достаточным количеством сидячих мест.

В помещении музея должна находиться медицинская аптечка.

Музейные экспозиции должны быть обеспечены чёткими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора.

**4. Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения муниципальной услуги,** - создание условий для доступа получателя муниципальной услуги к культурным ценностям, находящимся в фондах музеев, проведение тематических экскурсий.

**5. Категории и группы получателей муниципальной услуги** – население города Томска всех возрастных и социальных групп.

**6. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.**

**6.1. Срок предоставления муниципальной услуги.**

Кассы в помещениях музеев должны работать в течение времени работы музея. Перерывы работы касс должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часов в день.

Предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные и праздничные дни.

**6.2. Требования к работникам, задействованным в процессе оказания муниципальной услуги.**

МУ МИТ должно располагать достаточным числом сотрудников таких специальностей и такой квалификации, чтобы максимально качественно предоставлять услугу. Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей. Квалификацию специалистов следует 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.

При оказании услуг работники МУ МИТ должны проявлять к посетителям максимальную вежливость, внимание, терпение.

Персонал музея (в том числе технический) обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей музея, либо должен указать на тех сотрудников музея, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе.

Экскурсовод должен дать 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 музеях должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка.

### **6.3. Санитарно-гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования к процессу оказания муниципальной услуги.**

Требования к санитарному состоянию и содержанию территории и помещений:

1) МУ МИТ, оказывающее муниципальную услугу, обязано обеспечить музейные помещения мусорными вёдрами или корзинами из расчёта не менее одного ведра (корзины) на одно помещение;

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

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

4) МУ МИТ, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить отсутствие в помещениях музея тараканов, муравьёв, клопов и иных ползающих насекомых.

Требования к противопожарному оснащению МУ МИТ.

1) МУ МИТ, оказывающее муниципальную услугу, должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается услуга;

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

3) МУ МИТ, оказывающее муниципальную услугу, не должно загромождать площадки и марши лестничных клеток, устанавливая зеркала на путях эвакуации;

4) в музее должны быть предусмотрены специально отведённые места для курения. О запрещении курения в остальных помещениях музея на видных местах должны быть сделаны надписи;

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

6) МУ МИТ, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки);

7) 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;

8) МУ МИТ, оказывающее муниципальную услугу, не должно устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу;

9) во время пребывания людей в здании музея двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры, должна быть обеспечена возможность быстро открыть двери эвакуационных выходов изнутри.

#### **6.4. Порядок информирования потребителей о предоставляемой муниципальной услуге.**

МУ МИТ, оказывающее муниципальную услугу, в обязательном порядке должно информировать население города обо всех обновлениях экспозиций и проведении новых выставок через публикации в средствах массовой информации.

МУ МИТ, оказывающее муниципальную услугу, 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 музея.

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

- сведения о графике работы музея;
- правила посещения музея, 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 музея с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и места приёма посетителей;
- контактная информация о руководстве музея с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и места приёма посетителей;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

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

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

**7. Нормативные правовые акты** Российской Федерации, Томской области, города Томска, содержащие обязательные требования к объёму муниципальной услуги, порядку и условиям её оказания, а также иные обязательные характеристики муниципальной услуги.

- Конституция Российской Федерации.
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
- Закон Российской Федерации от 15 апреля 1993 года № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 25 июня 2002 года № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет».

- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01 ноября 1994 года № 736).

- Постановление Мэра города Томска от 02 мая 2007 года № 241 «Об утверждении Положения о создании условий для организации досуга и обеспечения населения муниципального образования городской округ «Город Томск» услугами организаций культуры».

- Постановление Мэра города Томска от 05 октября 2007 года № 619 «Об утверждении предельных цен на платные услуги муниципальных учреждений города Томска».

- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Томской области, муниципальные правовые акты.

#### **8. Иные обязательные требования к оказанию муниципальной услуги.**

Экскурсионная группа должна составлять не более 25 человек.

МУ МИТ, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить наличие охранников, следящих за соблюдением общественного порядка в помещении музея, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

МУ МИТ, оказывающее муниципальную услугу, должно предоставить право посетителям производить фото- и видеосъемку в помещении музея (бесплатно, либо за отдельную плату) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

МУ МИТ, оказывающее муниципальную услугу, обязано обеспечить наличие в музее гардероба.

Гардеробы должны работать в течение всего времени работы музея. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часов в день.

МУ МИТ, оказывающее муниципальную услугу, должно предоставить посетителям музея возможность воспользоваться дополнительными услугами (на платной основе) согласно утверждённому администрацией города Томска в соответствии с действующим законодательством и муниципальными правовыми актами перечню услуг.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающее муниципальную услугу МУ МИТ от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

#### **9. Контроль за деятельностью организаций, представляющих услугу.**

МУ МИТ, оказывающее муниципальную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в области культуры государственным и областным стандартам, другим нормативным документам в области культуры и искусства. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет управление культуры администрации города Томска на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

Работа организации в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель организации несёт полную ответственность за политику в области качества услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников организации, чётко определить полномочия,

ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При оценке качества услуг используются следующие критерии:

1) Полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями документов и её своевременность.

2) Результативность (эффективность) предоставления услуги:

- материальная, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги на основании индикаторов качества услуги;

- нематериальная, оцениваемая косвенным методом, в том числе, путём проведения социальных опросов; при этом должен быть обеспечен приоритет потребителя в оценке качества муниципальных услуг.

Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги.

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора
1.	Индикатор результативности: - выполнение плана оказания муниципальной услуги - число посетителей музея	не менее 100% не менее 5% от общего числа жителей города Томска
2.	Индикатор обратной связи с получателями муниципальной услуги: - количество письменных жалоб на некачественное оказание услуги	не более 2-х жалоб на 10000 оказанных услуг

Начальник управления культуры

А.М. Ратнер