



КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ АДМИНИСТРАЦИИ ЩЁЛКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 29.03.2018 № 64
г. Щёлково, Московская область

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» и муниципальной работы «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» муниципальным бюджетным учреждением культуры городского поселения Щёлково «Щёлковская художественная галерея»

В соответствии с Порядком формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений городского поселения Щёлково и финансового обеспечения выполнения муниципального задания, утвержденного постановлением Администрации Щёлковского муниципального района от 29.12.2017 № 8466, и в целях повышения качества оказания муниципальной услуги и выполнения муниципальной работы в соответствии с муниципальным заданием:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» и муниципальной работы «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» муниципальным бюджетным учреждением культуры городского поселения Щёлково «Щёлковская художественная галерея» (приложение на 18 страницах).

2. Действие настоящего распоряжения распространяется на правоотношения, возникающие с 1 января 2018 года.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Председатель Комитета по культуре и туризму
Администрации Щёлковского
муниципального района

 Н.А. Чуйченко

**Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги «Публичный показ
музейных предметов, музейных коллекций» и выполнения
муниципальной работы «Создание экспозиций (выставок) музеев,
организация выездных выставок» муниципальным бюджетным
учреждением культуры городского поселения Щёлково «Щёлковская
художественная галерея»**

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «**Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций**» и муниципальной работы «**Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок**» муниципальным бюджетным учреждением культуры городского поселения Щёлково «Щёлковская художественная галерея» разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей муниципальной услуги (работы) и определяет качество предоставления услуги (выполнения работы).

1.2. Область применения Стандарта:

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» и муниципальную работу «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок», предоставляемые населению муниципальным бюджетным учреждением культуры городского поселения Щёлково «Щёлковская художественная галерея» (далее - МБУК ГПЩ «ЩХГ», Учреждение, галерея).

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) Стандарт качества предоставления муниципальной услуги (выполнения работы) устанавливает основные параметры и требования,

которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной услуги (работы), определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере культурного и информационного обеспечения.

2) Бюджетные услуги в сфере культуры – муниципальные музейные услуги (далее – музейные), оказываемые физическим и юридическим лицам (далее – получатели услуг) органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями за счет средств бюджета городского поселения Щёлково;

3) Выполнение работ оказывается в интересах общества за счет средств бюджета городского поселения Щёлково;

4) Музейные услуги – результат непосредственного взаимодействия исполнителя (галереи, работника галереи) и потребителя (пользователя галереи), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя. Музейные услуги носят интегрированный характер и могут быть представлены в различной форме (массовой, камерной, индивидуальной, интерактивной) и на демонстрационной площадке с соблюдением условий, обеспечивающих безопасность и сохранность экспонируемых предметов (в выставочном зале, учебном заведении и т. д.).

5) Культурные ценности – предметы религиозного или светского характера, имеющие значение для истории и культуры.

6) Музейный предмет – памятник истории и культуры, а также объект природы, изъятый из среды бытования, в связи с их способностью документировать общественные и природные процессы и явления.

7) Музейная коллекция – совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета.

8) Музейный фонд – совокупность постоянно находящихся на территории РФ музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений,

установленных Федеральным законом от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и галереях в Российской Федерации».

9) Экспонирование – вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации, выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.).

10) Экскурсия – вид музейной деятельности, заключающийся в предоставлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

1.4. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги (выполнения работы):

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

- Закон Российской Федерации от 06.10.2003 г. N 131 -ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Закон Российской Федерации от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

- Закон Российской Федерации от 25.06.2002 г. N 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации";

- Закон Российской Федерации от 26.05.1996 г. N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 №19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов в

государственных и муниципальных архивах, музеях, библиотеках, организациях Российской академии наук».

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 №1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет».

- Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ.

- Федеральный закон "О некоммерческих организациях" от 12.01.1996 N 7-ФЗ;

- Постановление Правительства РФ от 26 июля 2010 г. N 538 "О порядке отнесения имущества автономного или бюджетного учреждения к категории особо ценного движимого имущества";

- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и муниципальные правовые акты Щёлковского муниципального района.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления музейных услуг (выполнения работ):

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует художественная галерея;

2) условия размещения и режим работы галереи;

3) наличие специального технического оснащения галереи;

4) укомплектованность галереи специалистами и их квалификация;

5) наличие требований к технологии оказания музейной услуги (выполнения работы) в художественной галерее;

6) наличие информационного сопровождения деятельности художественной галереи, порядка и правил оказания музейных услуг (выполнения работ) в галерее;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью художественной галереи, за соблюдением качества фактически предоставляемых музейных услуг требованиям настоящего Стандарта.

2. Требования к качеству оказания музейных услуг (выполнения работ) в художественной галерее.

2.1. Качество и условия предоставления музейных услуг.

2.1.1. Сведения об услуге.

2.1.1.1. Наименование услуги: «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» муниципальным бюджетным учреждением культуры городского поселения Щёлково «Щёлковская художественная галерея» (далее – музейная услуга).

2.1.1.2. Содержание (предмет) услуги – показ музейных предметов, музейных коллекций, включает в себя:

- организация доступа к музейным коллекциям (индивидуальные и экскурсионные посещения);
- предоставление информационно-справочных материалов художественной галереи;

2.1.1.3. Объем услуги: определяется количеством посещений галереи. Единица измерения: количество человек.

2.2. Качество и условия выполнения музейных работ в художественной галерее.

2.2.1. Сведения о работе.

2.2.1.1. Наименование работы: «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» муниципальным бюджетным учреждением культуры городского поселения Щёлково «Щёлковская художественная галерея» (далее – музейная работа).

2.2.1.2. Содержание (предмет) работы – создание экспозиций или выставок и организация выездных выставок:

- оформление экспозиций;
- составление и проведение экскурсий;
- комплектование фондов музейных предметов и научно-вспомогательных материалов в соответствии с типом галереи;
- каталогизация фонда, создание каталогов выставок;

- создание тематических выставок;
- организация выездных выставок;
- организация информационно-справочного аппарата, в том числе электронных баз данных;

2.2.1.3. Объем работы: определяется количеством экспозиций. Единица измерения: единица.

2.3. Документы, регламентирующие деятельность художественной галереи.

2.3.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует галерея:

- 1) Устав муниципального бюджетного учреждения культуры городского поселения Щёлково «Щёлковская художественная галерея»;
- 2) Руководства, правила, инструкции, методики, положения;
- 3) Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру галереи;
- 4) Учетная документация на музейные фонды;
- 5) Государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в сфере музейных услуг (работ);
- 6) Приказы и распоряжения директора галереи.

2.3.2. Устав МБУК ГПЩ «ЩХГ» является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус;
- 2) правоспособность художественной галереи;
- 3) цели и предмет деятельности художественной галереи;
- 4) права и обязанности галереи, её ответственность;
- 5) управление галереей, имущество и финансы галереи;
- 6) организация, оплата и дисциплина труда;
- 7) порядок формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации

2.3.3. Устав должен быть утвержден исполнительным органом местного самоуправления, зарегистрирован в Инспекции Федеральной налоговой службы. Цели деятельности галереи должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.3.4. Руководства, правила, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги (выполнения работы), определять методы их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы галереи.

2.3.5. В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- 1) муниципальные правовые акты Щёлковского муниципального района;
- 2) коллективный договор;
- 3) правила внутреннего трудового распорядка;
- 4) иные руководства и правила.

2.3.6. При оказании услуг (выполнении работ) в художественной галерее используются следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала (должностные инструкции);
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- 3) инструкции по охране труда;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности;
- 5) иные инструкции.

2.3.7. В состав учётной документации на музейные фонды и эксплуатационных документов на оборудование, аппаратуру, используемых при оказании музейных 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.

2.3.8. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.3.9. Учетная документация на музейные фонды состоит из:

1) документов первичной регистрации (актов приема предметов на хранение, книг поступления музейных предметов);

2) документов научной регистрации музейных предметов (актов хранения, книг научной инвентаризации).

2.3.10. Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с галереей.

2.3.11. Государственный (в случае принятия) и настоящий Стандарты должны составлять нормативную основу практической работы галереи.

2.3.12. В Учреждении необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

2.4. Условия размещения и режим работы галереи.

2.4.1. Художественная галерея должна быть размещена в специально предназначенном здании (помещении) в пределах территориальной доступности для получателей услуги.

2.4.2. Площадь, занимаемая художественной галереей, должна обеспечивать размещение работников и получателей музейных услуг в соответствии со строительными нормами и правилами.

2.4.3. Помещения экспозиций и стационарных хранилищ музейных фондов должны быть оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления,

поддерживающей заданный температурный режим и системой охранно-пожарной сигнализации.

2.4.4. В здании художественной галереи должны быть предусмотрены следующие помещения:

- экспозиционные (выставочные) залы;
- фондохранилища;
- административные и технические помещения.

2.4.5. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (выполняемых работ) (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

2.4.6. Режим работы художественной галереи определяется документами учреждения (правилами внутреннего трудового распорядка).

2.4.7. Проведение санитарного обслуживания помещения не должно занимать более одного дня в месяц.

2.4.8. Учреждение, предоставляющее услугу (выполняющее работу), должно обеспечить соблюдение общественного порядка в здании (помещении) и на выездных выставках.

2.5. Техническое оснащение художественной галереи.

2.5.1. Для размещения ресурсов и организации производственных процессов художественная галерея должна быть укомплектована следующим оборудованием и техническими средствами:

- витрины (выставочные шкафы),
- компьютерная и копировально-множительная техника,
- стеллажи (иное оборудование, необходимое для обеспечения деятельности).
- теле-, аудио-, видеоаппаратурой, презентационной техникой;

- средствами связи;
- канцелярскими принадлежностями и оргтехникой;
- персональными компьютерами.

2.5.2. Не менее половины персональных компьютеров должны быть подключены к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.5.3. Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется.

2.5.4. В галерее должны быть доступны услуги электронной почты. Сайт галереи должен поддерживаться в актуальном режиме.

2.5.5. Состояние электрического оборудования в галерее определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции и т.д.

2.6. Укомплектованность галереи кадрами и их квалификация.

2.6.1. Художественная галерея должна располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуг (выполнения работ) в полном объеме.

2.6.2. Для работников должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

2.6.3. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием галереи.

2.6.5. Экскурсии, выездные выставки и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком, в соответствии с психофизическим развитием и возрастом получателей услуги и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

2.6.6. Уровень профессиональной компетентности работников художественной галереи должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации работников художественной галереи привлекать профессионалов-искусствоведов.

2.6.7. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники галереи должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании муниципальных услуг работники галереи должны проявлять к получателям услуги гуманность и доброжелательность, знакомить с новыми произведениями и воспитывать художественный вкус населения.

2.7. Требования к технологии оказания музейных услуг (выполнения работ):

2.7.1. Каждый получатель услуги (работы) независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств может стать пользователем музейной услуги в художественной галереи.

2.7.2. Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов.

2.7.3. Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми Положением о Музейном фонде Российской Федерации, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998г. №179.

2.7.4. Создание непрерывного мониторинга фондов музеев должно своевременно выявить нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствия дублирования предметов и созданию каталогов выставок.

2.7.5. Своевременная реставрация фонда должна способствовать их дальнейшему сохранению и возможности публичной демонстрации.

2.7.6. Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние

сохранности музейных предметов, музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище галереи; ограничение экспозиционных площадей.

2.7.8. Создание экспозиций и организация выездных выставок должно происходить как на платной, так и на безвозмездной основе.

2.7.9. Галерея обеспечивает доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в музейных фондах.

2.7.10. Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

2.7.11. При оказании музейных услуг предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья получателей услуг.

2.8. Информационное сопровождение деятельности галереи.

2.8.1. Информационное сопровождение деятельности галереи должно быть доступно получателям услуг.

2.8.2. Галерея обязана довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Информирование о выездных выставках. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для получателей услуги (работы).

2.8.3. Информирование получателей музейных услуг (работ) осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещения информации о галерее, о предоставляемых услугах, (выполняемых работах) в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет», на официальном сайте Администрации Щёлковского муниципального района;

3) информационных стендов непосредственно в помещении галереи;

4) оповещения получателей музейных услуг (работ) в средствах массовой информации, на баннерах, рекламных щитах, афишах и др.

2.8.4. Информация о деятельности галереи, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

2.9. Контроль за деятельностью галереи.

2.9.1. Контроль за деятельностью галереи осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.9.2. Галерея должна иметь документально оформленную систему контроля за оказанием муниципальных услуг (выполнением работ) на их соответствие стандартам, другим нормативным документам. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявления недостатков.

2.9.3. Внутренний контроль проводится Директором галереи и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

2.9.4. Выявленные недостатки по оказанию музейных услуг (выполнению работ) анализируются по каждому сотруднику галереи с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных

взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг (выполнении работ)).

2.9.5. Комитет по культуре и туризму Администрации Щёлковского муниципального района осуществляет внешний контроль за деятельностью галереи, в части соблюдения качества музейных услуг (выполнения работ):

1) путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан, проведение по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб галереи на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг (работ), а также факт принятия мер по жалобам.

2.9.6. Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом по культуре и туризму Администрации Щёлковского муниципального района в соответствии с планом проверок, внеплановые – по поступлению жалоб на качество предоставляемых услуг. Ежемесячно Директор галереи представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в Комитет по культуре и туризму Администрации Щёлковского муниципального района.

2.9.7. Для оценки качества и безопасности услуг (работ) Комитетом по культуре и туризму Администрации Щёлковского муниципального района использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния галереи;
- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг (выполнение работ), анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги (выполняющего работы) и другие;
- измерительный – проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;

- экспертный – опрос работников галереи и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг (работ), оценка результатов опроса;
- социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

2.9.8. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями могут направляться как непосредственно в галерею, предоставляющую услуги (выполняющую работы), так и в Администрацию Щёлковского муниципального района. Жалобы и заявления на некачественное предоставление музейных услуг (работ) подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

2.9.9. Жалобы на предоставление услуг (выполнение работ) с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены директором галереи, либо председателем Комитета по культуре и туризму Администрации Щёлковского муниципального района в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

2.9.10. В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание комиссии при Комитете по культуре и туризму Администрации Щёлковского муниципального района для принятия мер по повышению качества музейных услуг (работ). При подтверждении факта некачественного предоставления услуг (выполнения работ) к Директору галереи применяются меры в соответствии с действующим законодательством.

2.10. Ответственность за качество оказания услуг (выполнения работ), предоставляемых галереей.

2.10.1. Работа галереи по предоставлению музейных услуг (выполнению работ) должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуг (работ), непрерывное повышение качества услуг (работ).

2.10.2. Директор галереи несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности галереи в области совершенствования качества предоставляемых услуг (выполняемых работ).

2.10.3. Приказом директора в галерее должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуг (выполнение работ) получателям услуг в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления музейных услуг (выполнения работ) в соответствии с настоящим Стандартом.

2.10.4. Директор галереи обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников галереи,
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего предоставление услуг (выполнение работ) и контроль качества предоставляемых услуг (выполняемых работ);
- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуг (выполнения работ) в соответствии с требованиями Стандарта качества;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг (выполнения работ) и настоящего Стандарта.

2.11. Критерии оценки качества музейных услуг (работ) художественной галереи.

2.11.1. Критериями оценки качества музейных услуг (работ) являются:

- открытый доступ для пользователей к информации о порядке и сроках предоставления музейных услуг;
- соблюдение стандарта предоставления музейных услуг (работ);
- своевременность предоставления музейных услуг (выполнения работ);
- удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг (выполнения работ).

2.11.2. Срок предоставления музейных услуг (выполнения работ).

Галерея должна оказывать выбранные получателем виды услуг (работ) в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг (выполнении работ).

2.11.3. Критерием оценки качества музейных услуг (работ) является соблюдение стандарта предоставления музейных услуг (выполнения работ).

2.12. Показатели качества муниципальной услуги:

| № п/п | Показатели качества муниципальной услуги | Ед. измерения | Значение показателя |
|-------|--|---------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Количество музейных предметов основного музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за отчетных период | Единица | Количество музейных предметов основного музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за отчетных период |
| 2. | Доля опубликованных на экспозициях и выставках музейных предметов за отчетный период от общего количества предметов фонда | Процент | Количество опубликованных на экспозициях и выставках музейных предметов за отчетный период/Общее количество предметов музейного фонда учреждения * 100% |
| 3. | Удовлетворенность муниципальной услугой, не менее 100% | Процент | (Общее количество числа посетителей – количество жалоб и заявлений на некачественное предоставление услуги)/ общее количество числа посетителей * 100% |

2.13. Показатели качества муниципальной работы:

| № п/п | Показатель качества муниципальной работы | Ед. измерения | Описание показателя |
|-------|--|---------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Темп роста фондов галереи, не менее 100% | Процент | Темп роста фондов галереи относительно предыдущего года: количество предметов в отчётном финансовом году/ количество предметов в |

| | | | |
|----|--|---------|---|
| | | | предшествующем отчетному году * 100% |
| 2. | Доля выставленных экспонатов из основных фондов галереи, не менее 2% | Процент | Доля выставленных экспонатов из основных фондов: количество выставленных экспонатов предметов / количество предметов фонда галереи * 100% |