



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЩЁЛКОВО  
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 09.01.2020 № 108

г. Щёлково, Московская область

Об утверждении Стандарта  
качества оказания  
муниципальной услуги  
(выполнения работы)  
Муниципальным бюджетным  
учреждением культуры  
городского округа Щёлково  
«Щёлковский историко-  
краеведческий музей»

В соответствии с Порядком формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений городского округа Щёлково и финансового обеспечения выполнения муниципального задания, утвержденного распоряжением Комитета по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково от 25.12.2019 № 5426, и в целях повышения качества выполнения муниципальных услуг (работ) в соответствии с муниципальным заданием:

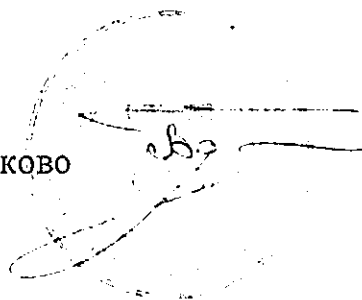
1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций», муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий», выполнения муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных

предметов» и муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» Муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Щёлково «Щёлковский историко-краеведческий музей».

2. Настоящее распоряжение распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2020 года.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Заместитель председателя  
Комитета по культуре и туризму  
Администрации городского округа Щёлково

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'А.Д. Борисов', written over a faint circular stamp or watermark.

А.Д. Борисов

УТВЕРЖДЁН  
распоряжением Комитета по культуре  
и туризму Администрации  
городского округа Щёлково  
от 19.01.2020 № 108

**Стандарт качества  
предоставления муниципальных услуг (выполнения работ)  
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»,  
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения  
и безопасности музейных предметов» и «Организация и проведение  
культурно-массовых мероприятий»  
Муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа  
Щёлково  
«Щёлковский историко-краеведческий музей»**

**1. Общие положения**

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы) Муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Щёлково «Щёлковский историко-краеведческий музей» 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 муниципальные услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» и «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» и муниципальные работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов» и «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий», предоставляемые населению Муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Щёлково «Щёлковский историко-краеведческий музей» (далее - МБУК ГОЩ «ЩИКМ», Учреждение, музей).

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 округа Щёлково;

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

4) Музейные услуги – результат непосредственного взаимодействия исполнителя (музея, музейного работника) и потребителя (пользователя музея), 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 музеях 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 городского округа Щёлково.

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

1) наличие и состояние документов музея;

2) условия размещения и режим работы музея;

3) наличие специального технического оснащения музея;

4) укомплектованность музея специалистами и их квалификация;

5) наличие требований к технологии оказания музейной услуги в музее;

6) наличие информационного сопровождения деятельности музея, порядка и правил оказания музейных услуг;

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

## **2. Требования к качеству оказания музейных услуг (работ)**

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 округа Щёлково «Щёлковский историко-краеведческий музей» (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) в экспозиции музея;
- предоставление информационно-справочных материалов музея;
- предоставление доступа к интернет-сайтам и информационным порталам музея;

2.1.1.3. Объем услуги: определяется числом посетителей музея. Единица измерения: количество человек (Человек).

2.2.1. Сведения об услуге.

2.2.1.1 Наименование услуги: «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий».

2.2.1.2. Содержание (предмет) муниципальной услуги:

Услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий подразделяются на:

- культурно-досуговые мероприятия: массовые мероприятия, направленные на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимые в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия);

- информационно-просветительские мероприятия: массовые мероприятия, направленные на удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению

и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимые в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

2.2.1.3. Объем услуги определяется количеством участников мероприятий (единица измерения – Человек).

2.2.1.4. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

1) доступ в здание учреждения (при проведении мероприятия в здании) должен быть открыт не позднее, чем за сорок пять минут до начала мероприятия;

2) мероприятие должно начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление;

3) Каждый получатель услуги независимо от пола, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств может стать пользователем муниципальной услуги;

4) Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей;

- обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

- если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу.

В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение



концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

5) Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

6) Объявленное в программе мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих зрителей.

2.2.1.5. Результатом оказания услуги является проведение культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий:

- организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, аукционов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых и театрализованных представлений, спектаклей, благотворительных акций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, протокольных мероприятий, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых);

- организация и проведение литературно-музыкальных вечеров, видеогостинных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

## 2.3. Качество и условия выполнения музейных работ.

### 2.3.1. Сведения о работе.

2.3.1.1. Наименование работы: «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов» муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Щёлково «Щёлковский историко-краеведческий музей» (далее – музейная работа).

2.3.1.2. Содержание (предмет) работы – формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов:

- комплектование фондов музейных предметов и научно-вспомогательных материалов в соответствии с типом музея;
- обеспечение сохранности музейных фондов;
- организация информационно-справочного аппарата, в том числе электронных баз данных;

2.3.1.3. Объем работы: определяется количеством предметов. Единица измерения: единица.

2.3.2. Сведения о работе.

2.3.2.1. Наименование работы: «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

2.3.2.2. Содержание (предмет) муниципальной работы:

- проведение необходимой работы по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия (разработка программы мероприятия, репетиционный процесс, оформление мероприятия, оборудование звукоусиливающей аппаратурой, обустройство мест для зрителей и т.д).

2.3.2.3. Объем работы определяется количеством проведенных мероприятий (единица измерения – Единица).

2.3.2.4. Требования к технологии оказания муниципальной работы:

1) продолжительность мероприятия определяется авторским замыслом создателей.

2) продолжительность мероприятия без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;

3) продолжительность одного мероприятия для взрослых не должна быть менее одного часа;

2.3.2.5. Результатом выполнения работы является подготовка и проведение культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий:

- организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, аукционов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых и театрализованных представлений, спектаклей, благотворительных акций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, протокольных мероприятий, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых);

- организация и проведение литературно-музыкальных вечеров, видеогостинных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций и т.д.

#### 2.4. Документы, регламентирующие деятельность музея.

2.4.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует музей:

- 1) Устав муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Щёлково «Щёлковский историко-краеведческий музей»;
- 2) Руководства, правила, инструкции, методики, положения;
- 3) Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру музея;
- 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 музея.

2.4.2. Устав МБУК ГОЩ «ЩИКМ» является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус;
- 2) правоспособность музея;

- 3) цели и предмет деятельности музея;
- 4) права и обязанности;
- 5) управление музеем, имущество и финансы музея;
- 6) организация, оплата и дисциплина труда;
- 7) порядок формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

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

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

2.4.5. В музее используются следующие основные руководства и правила:

- 1) муниципальные правовые акты городского округа Щёлково;
- 2) коллективный договор;
- 3) правила внутреннего трудового распорядка;
- 4) иные руководства и правила.

2.4.6. При оказании услуг (выполнении работ) в музее 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.

2.4.7. 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.

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

2.4.9. Учетная документация на музейные фонды состоит:

- 1) документов первичной регистрации (актов приема предметов на хранение, книг поступления музейных предметов);
- 2) документов научной регистрации музейных предметов (актов хранения, книг научной инвентаризации).

2.4.10. 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 музеем.

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

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

2.5. Условия размещения и режим работы музея.

2.5.1. Музей должен быть размещен в специально предназначенном здании (помещении) в пределах территориальной доступности для получателей услуги.

2.5.2. Площадь, занимаемая музеем, должна обеспечивать размещение работников и получателей музейных услуг в соответствии со строительными нормами и правилами.

2.5.3. Помещения экспозиций и хранилищ музейных фондов должны быть оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим и системой охранно-пожарной сигнализации.

2.5.4. Специальные хранилища должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты).

2.5.5. В здании музея должны быть предусмотрены следующие помещения:

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

2.5.6. 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.).

2.5.7. Режим работы музея определяется документами учреждения (правилами внутреннего трудового распорядка).

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

2.5.9. Музей, предоставляющий услугу (выполняющий работу), должен обеспечить соблюдение общественного порядка в здании (помещении).

2.6. Техническое оснащение музея.

2.6.1. Для размещения ресурсов и организации производственных процессов музей должен быть укомплектован следующим оборудованием и техническими средствами:

- витрины (выставочные шкафы),
- осветительное оборудование,
- сейфы для хранения особо ценных экспонатов,
- 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.

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

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

2.6.4. В музее должны быть доступны услуги электронной почты. Сайт музея должен поддерживаться в актуальном режиме.

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

2.7. Укомплектованность музея кадрами и их квалификация.

2.7.1. Музей должен располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуг (выполнения работ) в полном объеме.

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

2.7.3. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием музея.

2.7.4. Экскурсии 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.

2.7.5. Уровень профессиональной компетентности музейных работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации музейных работников.

2.7.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники музея должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании муниципальных услуг работники музея должны проявлять к получателям услуги гуманность и доброжелательность.

2.8. Требования к технологии оказания музейных услуг (выполнение работ):

2.8.1. 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.

2.8.2. 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.

2.8.3. 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.

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



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

2.8.6. 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 музея; ограничение экспозиционных площадей.

2.8.7. Мониторинг сохранности и использования памятников истории и культуры должен вестись систематически для своевременного изменения данных об объектах культурного наследия.

2.8.8. Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить как на платной, так и на безвозмездной основе.

2.8.9. Музеи обеспечивают доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в музейных фондах.

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

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

2.9. Информационное сопровождение деятельности музея.

2.9.1. Информационное сопровождение деятельности музея должно быть доступно получателям услуг.

2.9.2. Музей обязан довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством

Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для получателей услуги.

2.9.3. Информирование получателей музейных услуг осуществляется посредством:

1) размещения информации о музее в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на официальном сайте Администрации городского округа Щёлково;

2) информационных стендов непосредственно в помещении музея;

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

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

2.10. Контроль за деятельностью музея.

2.10.1. Контроль за деятельностью музея осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.10.2. Музей должен иметь документально оформленную систему контроля за оказанием муниципальных услуг (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.

2.10.3. Внутренний контроль проводится Директором музея 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).

2.10.4. Выявленные недостатки по оказанию музейных услуг (выполнению работ) анализируются по каждому сотруднику музея 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)).

2.10.5. Комитет по культуре и туризму Администрации Щёлковского муниципального района осуществляет внешний контроль за деятельностью музея, 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 музея на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

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

2.10.7. Для оценки качества и безопасности услуг Комитетом по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния музея;
- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности

заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

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

2.10.8. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в музей, предоставляющий услуги, так и в Администрацию городского округа Щёлково. Жалобы и заявления на некачественное предоставление музейных услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

2.10.9. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены директором музея, либо председателем Комитета по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

2.10.10. В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание комиссии при Комитете по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково для принятия мер по повышению качества музейных услуг. При подтверждении факта некачественного предоставления услуг к Директору музея применяются меры в соответствии с действующим законодательством.

2.11. Ответственность за качество оказания услуг (выполнения работ), предоставляемых музеем.

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

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

2.11.3. Приказом директора в музее 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 (выполнением работ) в соответствии с настоящим Стандартом.

2.11.4. Директор музея обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников музея,
- 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.

2.12. Критерии оценки качества музейных услуг (работ).

2.12.1. Критериями оценки качества музейных услуг являются:

- открытый доступ для пользователей к информации о порядке и сроках предоставления музейных услуг;
- соблюдение стандарта предоставления музейных услуг;
- своевременность предоставления музейных услуг;
- удовлетворенность получателей музейных услуг качеством предоставления.

2.12.2. Срок предоставления музейных услуг.

Музей должен оказывать выбранные получателем виды услуг в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

2.12.3. Критерием оценки качества музейных работ является соблюдение стандарта предоставления музейных работ.

**2.13. Показатели качества муниципальной услуги:**

№ п/п	Показатели качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Значение показателя
1	2	3	4
<b>«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»</b>			
1.	Количество музейных предметов основного музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за отчетный период	Единица	Количество музейных предметов основного музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за отчетный период
2.	Доля опубликованных на экспозициях и выставках музейных предметов за отчетный период от общего количества предметов музейного фонда учреждения	Процент	Количество опубликованных на экспозициях и выставках музейных предметов за отчетный период/Общее количество предметов основного фонда*100%
<b>Муниципальная услуга «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»</b>			
1.	Удовлетворенность муниципальной услугой 100%	процент	(Общее количество участников мероприятий минус количество жалоб и заявлений на некачественное предоставление услуг)/общее количество участников мероприятий*100%

## 2.14. Показатели качества муниципальной работы:

№ п/п	Показатель качества муниципальной работы	Ед. измерения	Описание показателя
1	2	3	4
<b>«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов»</b>			
1.	Темп роста фондов музея, не менее 100%	Процент	Темп роста фондов музея относительно предыдущего года: количество предметов в отчётном финансовом году/ количество предметов в предшествующем отчетному году * 100%
2.	Доля выставленных экспонатов из основных фондов, не менее 50%	Процент	Доля выставленных экспонатов из основных фондов: количество выставленных экспонатов предметов / количество предметов фонда музея * 100%
<b>Муниципальная работа «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»</b>			
1	Отсутствие жалоб	Процент	Отсутствие жалоб от потребителей 100%