



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЩЁЛКОВО
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 13.06.2023 № 50

г. Щёлково, Московская область

О внесении изменений в Стандарт качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) оказываемых (выполняемых) учреждениями сферы культуры музейного типа

В соответствии с Порядком разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями городского округа Щёлково, утвержденного постановлением Администрации городского округа Щёлково от 14.10.2019 № 4329 и постановлением Администрации городского округа Щёлково от 22.05.2023 № 1808 «Об утверждении Устава Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Щёлково «Щёлковский историко-художественный музей»:

1. Внести изменения в Стандарт качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ), оказываемых (выполняемых) учреждениями сферы культуры музейного типа, утверждённый распоряжением Комитета по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково от 13.03.2023 № 20, изложив в новой прилагаемой редакции.

2. Действие настоящего распоряжения распространяется на правоотношения, возникшие с 01.06.2023 года.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Председатель
Комитета по культуре и туризму
Администрации городского округа Щёлково



А.А. Кот

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
(ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ) ОКАЗЫВАЕМЫХ (ВЫПОЛНЯЕМЫХ)
УЧРЕЖДЕНИЯМИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ МУЗЕЙНОГО ТИПА**

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы) разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей муниципальной услуги (работы) и определяет качество оказания услуги (выполнения работы).

1.2. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1.2.1. Стандарт качества оказания 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.

1.2.2. Муниципальные услуги (работы) в сфере культуры – муниципальные музейные услуги (далее – услуги, работы), оказываемые физическим и юридическим лицам (далее – получатели), муниципальными учреждениями за счет средств бюджета городского округа Щёлково.

1.2.3. 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.).

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

1.2.5. 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.

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

1.2.7. 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».

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

1.2.9. 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.

1.3. Правовые основания для оказания муниципальной услуги (выполнения работы):

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. (с изменениями и дополнениями);
- Указ Президента РФ от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 г. N 131 -ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон Российской Федерации от 12.01.1996 № 7-ФЗ (с изменениями и дополнениями) «О некоммерческих организациях»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 (с изменениями) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральный закон от 25.06.2002 N 73-ФЗ (с изменениями) "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации";
- Федеральный закон от 26.05.1996 N 54-ФЗ (с изменениями и дополнениями) "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ (с изменениями и дополнениями) "О рекламе" ;
- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ (с изменениями и дополнениями) «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (с изменениями и дополнениями) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2010 г. N 538 "О порядке отнесения имущества автономного или бюджетного учреждения к категории особо ценного движимого имущества";
- Приказ Минкультуры России от 17.12.2015 N 3119 "Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати

лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам";

– Приказ Минкультуры России от 23.07.2020 N 827 (с изменениями и дополнениями) "Об утверждении Единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций";

– Приказ Минкультуры России от 01.12.2017 N 2012 "Об утверждении Положения о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации";

– Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р (с изменениями и дополнениями) «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

– Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и муниципальные правовые акты городского округа Щёлково.

1.4. Потенциальные потребители муниципальной услуги (работы).

1.4.1. Каждый гражданин 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 потребителем музейной услуги (работы).

1.5. Учреждения, в отношении которых применяется настоящий Стандарт:

– Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Щёлковский историко-художественный музей»;

– Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково Историко-краеведческий музей «Усадьба Фряново».

2. Порядок предоставления муниципальной услуги (работы).

2.1. Условия оказания музейных услуг.

2.1.1. Сведения об услуге.

2.1.1.1. Наименование услуги: «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

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 в стационарных условиях, вне стационара, платно и бесплатно;
- предоставление информационно-справочных материалов музея;
- предоставление доступа к интернет-сайтам и информационным порталам музея.

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

2.1.2. Сведения об услуге.

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

2.1.2.2. 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).

2.1.2.3. Объем услуги: количество участников мероприятий. Единица измерения: человек.

2.1.2.4. 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 оказании муниципальной услуги:

– нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

– 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 мероприятий Учреждения не допускаются.

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

2.1.2.5. 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.

2.2. Условия выполнения музейных работ.

2.2.1. Сведения о работе.

2.2.1.1. Наименование работы: «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов».

2.2.1.2. 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.

2.2.1.3. Объем работы: количество предметов. Единица измерения: единица.

2.2.2. Сведения о работе.

2.2.2.1. Наименование работы: «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий в городском округе Щёлково Московской области».

2.2.2.2. 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.).

2.2.2.3. Объем работы: количество проведенных мероприятий. Единица измерения: единица.

2.2.2.4. Требования к технологии выполнения 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.

2.2.2.5. 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.

2.2.3. Сведения о работе.

2.2.3.1. Наименование работы: «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок в городском округе Щёлково Московской области».

2.2.3.2. Содержание (предмет) работы – создание постоянных (временных) экспозиций, выставок, в том числе передвижных:

– разработка художественно-оформительских проектов экспозиций (выставок);

– установка выставочного оборудования и проведение монтажа музейных предметов;

– изготовление и установка этикетажа, сопроводительных текстов экспозиций (выставок);

– установка мультимедийного оборудования.

2.2.3.3. Объем работы: количество экспозиций. Единица измерения: единица.

2.2.3.4. Результатом выполнения работы является создание экспозиций(выставок) в музее и вне музея.

3. Требования к сроку оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

3.1. Учреждение должно предоставлять муниципальные услуги (работы) в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг (выполнения работ).

4. Требование к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги (работы).

4.1. 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.

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

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

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

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

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.

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.

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

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).

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.

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

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

5. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы).

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

5.2. 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.

5.3. 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.

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

6. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги (работы).

6.1. В Учреждении должна быть книга отзывов и предложений, предоставляемая потребителям муниципальной услуги (работы) по их требованию.

6.2. Отзывы и предложения потребителей муниципальной услуги (работы) регулярно рассматриваются с принятием соответствующих мер.

6.3. Руководитель Учреждения несет персональную ответственность за некачественное предоставление муниципальной услуги (работы) потребителям, соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги (работы).

7. Требования к кадровому составу, необходимому для оказания муниципальной услуги (выполнения работы), и к квалификации работников, обеспечивающих оказание муниципальной услуги (выполнение работы).

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

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

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

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.

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

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.

8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги (работы), на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги (работы).

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

8.2. Жалобы на оказание услуг (выполнение работ) с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения либо председателем Комитета в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

8.3. В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание комиссии при Комитете для принятия мер по повышению качества музейных услуг. При подтверждении факта некачественного оказания услуг (выполнения работ) к Директору музея применяются меры в соответствии с действующим законодательством.

9. Порядок контроля качества муниципальной услуги (работы).

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

9.2. Отраслевой орган Администрации городского округа Щёлково, ответственный за качество муниципальной работы – Комитет по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково (далее – Комитет).

9.3. Музей должен 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 выявленных недостатков.

9.4. Внутренний контроль проводится Руководителем музея и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

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

9.5. 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 оказании услуг (выполнении работ)).

9.6. Комитет осуществляет внешний контроль за деятельностью музея, в части соблюдения качества оказания 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.

9.7. Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом в соответствии с планом проверок, внеплановые – по поступлению жалоб на качество предоставляемых услуг (работ). Ежемесячно руководитель музея представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в Комитет.

9.8. Для оценки качества и безопасности услуг Комитетом использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния музея;
- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг (работ), 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.

10. Ответственность за качество оказания услуги (выполнение работы).

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

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

10.3. Приказом руководителя 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 (работ) в соответствии с настоящим Стандартом.

10.4. Руководитель музея обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников музея;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего оказание услуг (выполнение работ) и контроль качества предоставляемых услуг (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.

11. Критерии оценки качества услуги (работы).

11.1. Критериями оценки качества музейных услуг являются:

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

11.2. Критерием оценки качества музейных работ является соблюдение Стандарта выполнения музейных работ.

12. Показатели качества муниципальной услуги.

№ п/п	Показатели качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Значение показателя
1	2	3	4
Муниципальная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»			
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%
Муниципальная услуга «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»			
1.	Динамика количества участников	процент	Количество участников за предшествующий год /количество участников за отчетный период *100%

13. Показатели качества муниципальной работы.

№ п/п	Показатель качества муниципальной работы	Ед. измерения	Описание показателя
1	2	3	4
Муниципальная работа «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов в городском округе Щёлково Московской области»			
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%
Муниципальная работа «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий в городском округе Щёлково Московской области»			
1.	Отсутствие жалоб	Процент	Отсутствие жалоб от потребителей 100%
Муниципальная работа «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок в городском округе Щёлково Московской области»			
1.	Динамика экспозиций (выставок) по сравнению с предыдущим годом	Процент	Количество экспозиций в отчетном году/количество экспозиций в предшествующем году*100