



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ АЛТАЙСКОГО КРАЯ
(МИНКУЛЬТУРЫ АЛТАЙСКОГО КРАЯ)**

П Р И К А З

от 05.04.2019

г. Барнаул

№ 87

**Об утверждении стандартов качества предоставления
государственных услуг краевыми музеями**

В соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, постановлением Администрации Алтайского края от 05.05.2011 № 246 «Об утверждении Положения об условиях, порядке формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания в отношении государственных учреждений Алтайского края» п р и к а з ы в а ю :

Утвердить прилагаемый стандарт качества предоставления государственной услуги «Демонстрация музейных предметов, музейных коллекций».

Министр

Е.Е. Безрукова

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
культуры Алтайского края
от 05.04.2019 № 87

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
предоставления государственной услуги
«Демонстрация музейных предметов, музейных коллекций»

1. Общие положения

1.1. Наименование государственной услуги – «Демонстрация музейных предметов, музейных коллекций» (далее – «государственная услуга»).

1.2. Государственную услугу предоставляют учреждения:
КГБУ «Алтайский государственный краеведческий музей»;
КГБУ «Государственный художественный музей Алтайского края»;
КГБУ «Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая»;
КГБУ «Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина»;

КГБУ «Алтайский государственный мемориальный музей Г.С. Титова» (далее – «учреждения»).

1.3. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Алтайского края (далее – «Министерство»). Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственной услуги, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственной услуги в соответствии с утвержденными государственными заданиями в пределах лимитов бюджетных обязательств на соответствующий финансовый год.

1.4. Потребителями государственной услуги являются юридические и физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

1.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Указом Президента РФ от 05.05.1992 № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»;

Законом Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17.12.2015 № 3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»;

законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края»;

постановлением Администрации Алтайского края от 05.05.2011 № 246 «Об утверждении Положения об условиях, порядке формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания в отношении государственных учреждений Алтайского края».

2. Требования к предоставлению государственной услуги

2.1. Государственная услуга предоставляется в целях обеспечения доступа граждан к музейным предметам и музейным коллекциям для осуществления просветительской и/или образовательной деятельности.

2.2. Государственная услуга может предоставляться в здании учреждения и на выездных площадках.

Услуга предоставляется на платной и бесплатной основе в соответствии с государственным заданием учреждения.

2.3. Государственная услуга предоставляется на основании приобретенного билета (экскурсионной путевки, абонемент) учреждения. Цены (тарифы) на платные услуги, включая цены на билеты, учреждение определяет самостоятельно.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.4. Для получения доступа к государственной услуге потенциальному потребителю необходимо обратиться в учреждение и приобрести билет (экскурсионную путевку, абонемент) на посещение выставки (экспозиции).

2.5. Для льготных категорий потребителей предоставление государственной услуги осуществляется на основании льготного билета на право льготного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего отнесение потребителя к льготной категории.

2.6. Потребителю может быть отказано в получении услуги в

следующих случаях:

потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и др.);

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

отсутствие или непредоставление билета (экскурсионной путевки, абонеента).

2.7. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:

соответствие устава учреждения действующему законодательству;

соблюдение установленных государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, требований охраны и безопасности труда, требований пожарной безопасности;

наличие в здании (помещении) кнопки экстренного вызова полиции;

наличие в здании (помещении) охраны;

наличие системы автоматической пожарной сигнализации и оповещения о пожаре, первичных средств пожаротушения.

2.8. Требования к доступности государственной услуги для потребителей:

расположение здания учреждения в территориальной (в том числе транспортной) доступности;

соблюдение правил благоустройства на прилегающей к зданию территории;

наличие в здании (помещении) лаконичных и понятных надписей (указателей) о направлениях передвижения людей внутри здания;

установление режима работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, который не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения;

установление режима работы сотрудников учреждения в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регуливающими рабочее время;

установление графика работы внестационарного оказания государственной услуги учреждением самостоятельно, с учетом потребностей потребителей;

возможность бесплатного посещения учреждения категорией граждан, определенной действующим законодательством.

2.9. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги:

обеспечение потребителей необходимой и достоверной информацией об учреждении, предоставляемой государственной услуге:

через интернет-сайт учреждения;

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
по телефону;
при личном посещении учреждения.

2.10. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги:

наличие необходимого количества специалистов, требуемых для предоставления государственной услуги в полном объеме;

установление структуры и штатного расписания учреждения с учетом объемов и сложности предоставляемой услуги;

утверждение должностных инструкций для каждого работника, определяющих их обязанности и права;

наличие у работников образования, квалификации, профессиональной подготовки, знания и опыта, необходимых для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

соблюдение работниками правил эксплуатации оборудования, охраны труда и техники безопасности.

2.11. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги:

обеспечение здания учреждения средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи;

наличие помещений и функциональных зон: выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов), зона приема посетителей (входная зона), помещение для заказа и оплаты услуг, справочно-информационная зона, гардероб, туалетные комнаты, другие помещения необходимые для предоставления услуги в полном объеме и надлежащего качества;

наличие специального оборудования, аппаратуры и приборов, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающего надлежащее качество предоставления услуги;

наличие в помещениях для хранения коллекций (фондов) сейфов для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты).

2.12. При оказании государственной услуги учреждения руководствуются уставами учреждений, государственными заданиями, правилами внутреннего трудового распорядка, инструкциями, приказами, прочими документами, утвержденными в учреждениях.

3. Показатели качества государственной услуги

Демонстрация музейных предметов, музейных коллекций в стационарных условиях, платная/бесплатная		
1	2	3
1	2	3
Наименование показателя качества	Единица измерения	Рекомендуемое значение
Доля экспонируемых музейных предметов за год от общего количества предметов музейного фонда на конец года	%	2,7-24,3
Доля посетителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги, от общего числа опрошенных посетителей	%	90-95
Демонстрация музейных предметов, музейных коллекций вне стационара, платная/бесплатная		
Доля экспонируемых музейных предметов за год от общего количества предметов музейного фонда на конец года	%	0,06-2,90
Доля выставок вне стационара от общего количества выставок и экспозиций	%	14-45

4. Контроль качества предоставления государственной услуги

4.1. Организация обеспечения качества предоставления государственной услуги достигается посредством реализации контрольных мероприятий, путем проведения процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний контроль осуществляется учреждением, внешний – Министерством.

4.3. Ответственность за качество предоставления государственной услуги, соблюдения требований стандарта несет руководитель учреждения.