

Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области
Областное государственное бюджетное учреждение культуры
«Ульяновский областной краеведческий музей имени И.А. Гончарова»
(ОГБУК Краеведческий музей)

ПРИКАЗ

09.01.2017

№ 05/1-02

г. Ульяновск

Об утверждении стандартов оказываемых государственных услуг (работ)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарт государственной услуги «Публичный показ музейных предметов музейных коллекций» (в стационаре и вне стационара) приложение №1 на 10 л.;
2. Утвердить стандарт государственной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» приложение №2 на 9 л.;
3. Утвердить стандарт государственной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» приложение №3 на 9 л.;
4. Утвердить стандарт государственной работы «создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» приложение №4 на 9 л.;

Директор музея



Ю.К. Володина

Стандарт государственной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационаре и вне стационара)

1. Общие положения

- 1.1. Цель оказания государственной услуги: Создание возможностей для доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, собираемым, хранимым и изучаемым в музеях Ульяновской области.
- 1.2. Потребители государственной услуги: юридические лица и физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.
- 1.3. Наименование ИОГВ: Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области.
- 1.4. Платные и частично оплачиваемые услуги населению предоставляются на основании приобретенного посетителем музея билета или документов, дающих право на вход.
- 1.5. Музей самостоятельно определяет порядок предоставления платных услуг населению. Стоимость услуг музея и условия их предоставления устанавливается исходя из востребованности данной услуги и платежеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным руководителем музея при согласовании с Министерством искусства и культурной политики Ульяновской области.
- 1.6. Порядок предоставления государственной услуги.
 - 1.6.1 Для получения государственной услуги потребителю услуги необходимо лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, и приобрести билет (абонемент) на посещение выставки (экспозиции).
 - 1.6.2 Для льготных категорий предоставление государственной услуги осуществляется на основании льготного билета на право бесплатного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего отнесение его к льготной категории.
 - 1.6.3 В случае если в билете (абонемента) указана дата посещения, предоставление услуги в другие даты по данному билету (абонемента) не допускается.
- 1.7. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:
 - отсутствие билета (абонемента), дающего право на получение услуги в день обращения;
 - обращение за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;
 - нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, оказывающей услугу, и одежды других потребителей услуги.

Отказ в предоставлении доступа к государственной услуге по иным основаниям не допускается.

2. Содержание требований к качеству предоставления услуг организациям социальной сферы Ульяновской области

2.1. Требования к доступности (размещению, режиму работы), комфортности, безопасности, внешнему и внутреннему облику помещений организаций социальной сферы Ульяновской области.

2.2.1. Здание организации (удалённость, внешний вид, состояние здания, коммуникаций).

- музей размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.
- состояние здания, в котором располагается музей (включая хранилище), не является аварийным.
- здание музея подключено к системам централизованного отопления (при наличии возможности и технических условий для подключения);
- лестницы при входе в здание музея оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы).

2.1.2. Состав помещений организации (специализированные, сопутствующие, служебно-бытовые помещения).

В состав помещений музея входят:

- экспозиционно-выставочные помещения;
- лекционный зал (при условии наличия необходимой площади)
- помещения для хранения фондов;
- реставрационная мастерская (при наличии технических возможностей и площадей);
- служебные помещения;
- гардероб для верхней одежды посетителей;
- место для продажи сувенирной продукции;
- санузел для посетителей.

2.1.3. Требования к размерам и техническому состоянию помещений организации.

- помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания при осмотре экспозиции и в случае ЧС;

- в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

- по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых работ (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

2.1.4. Режим работы организации.

- обеспечивается работа музея в течение не менее чем шести дней в неделю, в том числе в субботу и воскресенье;

- обеспечивается продолжительность рабочего дня музея не менее 8 часов.

2.1.5. Микроклимат в помещении и санитарное состояние помещений организации.

Микроклимат и санитарное состояние помещений организации должны соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам в соответствующих типах и видах организаций. Системы отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха должны обеспечивать нормируемые параметры микроклимата и воздушной среды помещений. Должна осуществляться регулярная (не реже одного раза в сутки) уборка внутри организации и на прилегающей территории. Препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства должны иметь сертификат соответствия. Перед входом в здание музея установлено не менее одной урны

2.1.6. Безопасность организации.

Безопасность в организации должна быть обеспечена посредством наличия кнопки экстренного вызова полиции и организации круглосуточной охраны. Возможно использование системы видеонаблюдения по периметру здания и внутри помещений с учётом специфики предоставляемых работ, а также пропускного режим.

2.1.7. Пожарная безопасность организации.

Помещения организации должны быть оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения (автоматической пожарной сигнализацией с выводом мониторинга на пульт пожарной части), оснащены первичными средствами пожаротушения. Из каждого помещения должно быть не менее двух эвакуационных выходов. В помещении организации должна быть размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведённых мест. В организации должен быть план эвакуации при пожаре, световые оповещатели путей эвакуации, знаки пожарной безопасности.

2.1.8. Формы и сроки предоставляемых услуг.

Внутримузейные формы:

- Экскурсии (продолжительность 45 мин.) по постоянной экспозиции и выставкам (для организованных групп и одиночных посетителей) – после прихода группы в музей по предварительным заявкам; через 5 минут после личного обращения к дежурному сотруднику обращения (при наличии свободных экскурсоводов)
- Осмотр экспозиций и выставок (индивидуальный, не ограничен по времени)
- Участие в музейных мероприятиях и акциях
- Участие в занятиях музейных абонементов (организованные группы, продолжительность - 45 минут).
- Разработка и оформление выставок с использованием предметов из фондов музея в соответствии с производственным планом
- Организация научных конференций в соответствии с производственным планом

Внемузейные формы работы:

- Лекции - беседы (продолжительность 45 мин.) с видеопрезентациями – по заявкам
- Лекции- беседы (продолжительность 45 мин.) с экспонатами из фондов музея для демонстрации в школах, ДОЛ области, по заявкам
- Экскурсии по передвижным выставкам музея (продолжительность 45 мин.), по заявкам

2.2. Требования к материально-техническому оснащению организаций социальной сферы Ульяновской области.

2.2.1. Оборудование, снаряжение, инвентарь.

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых государственных услуг соответствующих видов.

2.2.2. Информатизация и компьютеризация организации.

- не менее 10 рабочих мест для сотрудников музея оборудовано персональными компьютерами, в том числе с выходом в Интернет не менее 5 мест;

- у музея имеется электронная почта;

- для музея создан и поддерживается в актуальном режиме Интернет-сайт (страница)

2.3. Морально-этические требования и требования к компетентности специалиста, предоставляющего услуги.

2.3.1. Необходимая численность и состав специалистов организации.

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной услуги в полном объеме;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

2.3.2. Требования к квалификации и профессионализму специалистов организации.

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

2.3.3. Переподготовка и повышение квалификации специалистов организации.

Переподготовка и повышение квалификации специалистов организации должны осуществляться в соответствии с утвержденным планом-графиком, периодичность составляет не реже одного раза в пять лет и определяется спецификой предоставления услуг. Специалисты организации должны выполнять работу добросовестно и на высоком профессиональном уровне.

2.3.4. Морально-этические требования к специалистам организации.

Специалисты, предоставляющие государственную услугу, должны обеспечивать для физических и юридических лиц комфортные условия при реализации работ. Специалисты организации должны соблюдать должностные обязанности, требования законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов Ульяновской области; должны постоянно совершенствовать профессиональные знания, умения и навыки, действовать в интересах физических и юридических лиц, уважать их честь и достоинство, проявлять уважение к лицам старшего поколения и коллегам.

Неотъемлемыми требованиями являются доброжелательность, вежливость, аккуратность, внимательность, готовность решать проблемы людей как свои собственные. Сотрудники организации должны учитывать культурные и иные особенности различных этнических и социальных групп и конфессий, контролировать проявление чувств и эмоций, не допускать грубость, сквернословие и проявление негативных эмоций. Сотрудники организации должны придерживаться делового стиля поведения, в общении с людьми обращаться на «Вы».

2.4. Требования, обеспечивающие информационную открытость для физических и юридических лиц.

2.4.1. Информация у входа в организацию.

У входа в музей на русском и английском языках размещена следующая информация:

- наименование музея;
- режим работы музея;
- проводимые и планируемые выставки (с указанием наименования и времени проведения);

2.4.2. Информация в помещениях организаций.

Специалисты музея, непосредственно взаимодействующие с посетителями музея, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества. В помещении музея (в холле, у кассы) на русском и английском языках размещена следующая информация:

- режим работы музея, гардероба;
- проводимые и планируемые выставки (с указанием наименования и времени проведения);
- планируемые лекции и семинары;
- перечень оказываемых музеем услуг;
- книга отзывов и предложений по работе музея.

2.4.3. Информация на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация в информационно-коммуникационной сети Интернет на официальном сайте музея размещена следующая информация:

- адрес, телефон, схема проезда к музею;
- режим работы музея;
- дата создания учреждения;
- информация об учредителе, структуре и органах управления учреждения;
- проводимые и планируемые выставки (с указанием наименования и времени проведения);
- планируемые лекции и семинары;
- перечень оказываемых музеем услуг (в том числе платных);
- возможности заказа экскурсии
- информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе музея;

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава учреждения;
- копия плана финансово-экономической деятельности учреждения;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

2.5. Требования учёта мнения физических и юридических лиц, обратившихся за получением услуги.

2.5.1. Внешний и внутренний контроль деятельности организации.

Внутренний контроль деятельности организации должен реализовываться органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя в рамках компетенции, а также руководителем организации. Внешний контроль осуществляется уполномоченными контрольно-надзорными органами в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5.2. Книга отзывов и предложений организации.

Книга отзывов и предложений организации должна быть предоставлена физическим и юридическим лицам, обратившимся за получением услуги, по их требованию. Отзывы и предложения физических и юридических лиц должны рассматриваться руководителем организации не реже одного раза в неделю с принятием при необходимости соответствующих мер и информированием о результатах рассмотрения лица, оставившего отзыв либо предложение.

2.5.3. Письменные обращения, обращения в электронной форме.

Музей обеспечивает приём, регистрацию и рассмотрение письменных обращений физических и юридических лиц, в том числе поступивших в электронной форме, готовит ответы физическим и юридическим лицам в 30-дневный срок с момента поступления обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5.4. Опросы физических и юридических лиц, обратившихся за получением услуги.

Музей должен обеспечить возможность выражения мнения физических и юридических лиц, обратившихся за предоставлением услуги, о качестве их предоставления как в письменной форме, так и посредством организации обратной связи на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Не реже одного раза в год в целях мониторинга и оценки качества предоставления государственных услуг организацией должна проводиться оценка качества их предоставления путём организации анкетирования, голосования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», личного опроса, телефонного опроса, опроса по электронной почте.

2.6. Требования к контролю качества предоставления услуг.

2.6.1. Наименование показателя качества предоставления государственной услуги (в стационаре).

Показателями качества государственной услуги является:

- динамика числа посещений выставочных площадей музея по сравнению с предыдущим годом (процентов);
- доля экспонировавшихся на выставочных площадях музея музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда музея (процентов).

Формула для расчета показателей качества:

- динамика числа посещений выставочных площадей музея по сравнению с предыдущим годом:

$KП (отч.) / KП (предш.) \times 100 - 100$, где

KП (отч.) - количество посетителей экспозиций и выставок музея (выставочная площадь музея) в отчетном году;

KП (предш.) - количество посетителей экспозиций и выставок музея (выставочная площадь музея) в предшествующем отчетном году;

2.6.2. Показателями качества государственной услуги является (вне стационара):

- динамика числа посещений экспозиций и выставок вне музея по сравнению с предыдущим годом (процентов);
- доля экспонировавшихся вне музея музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда музея (процентов).

Формула для расчета показателей качества:

- динамика числа посещений экспозиций и выставок вне музея по сравнению с предыдущим годом;

$KПвм (отч.) / KПвм (предш.) \times 100 - 100$, где

KПвм (отч.) - количество посетителей экспозиций и выставок вне музея в отчетном году;

KПвм (предш.) - количество посетителей экспозиции и выставок вне музея в предшествующем отчетном году;

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление услуг

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);

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

Федеральный закон от 06.01.1999 № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;

Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп.);

Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества предоставления услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

Закон Ульяновской области от 06.11.2014 № 174-ЗО «О регулировании некоторых вопросов в сфере социального обслуживания населения на территории Ульяновской области»;

Постановление Правительства Ульяновской области от 24.12.2014 № 598-П «О некоторых мерах по организации социального обслуживания населения на территории Ульяновской области»;

Постановление Правительства Ульяновской области от 06.08.2015 № 385-П «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ульяновской области»;

Требования к микроклимату в помещениях и санитарному состоянию регулируются следующими нормативными актами:

Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений. Санитарные правила и нормы. СанПиН 2.2.4.548-96 (Постановление Госкомсанэпиднадзора России от 01.10.1996 № 21);

Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 (Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 03.06.2003 № 118);

10.07.2015 № 26);

Требования общественной безопасности содержатся в следующих нормативных актах:

Федеральный закон от 11.03.1992 № 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.05.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 14.08.1992 № 587 «Вопросы частной детективной и охранной деятельности»;

Руководящий документ МВД Российской Федерации РД 78.36.003-2002 «Инженерно-техническая укрепленность. Технические средства охраны. Требования и нормы проектирования по защите объектов от преступных посягательств»;

Методические пособия Национального антитеррористического комитета от 24.04.2009 рег. № 803 «Рекомендации руководителям предприятий и учреждений по защите от террористических угроз и иных экстремистских проявлений».

Требования пожарной безопасности регулируются следующими нормативными актами:

Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ (ред. от 23.05.2016) «О пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

СНиП 21-01-97. Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений.

Требования к зданию содержатся в следующих нормативных актах:

СП 31-102-99 Свод правил по проектированию и строительству. Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и маломобильных посетителей;

СНиП 10-01-94 Система нормативных документов в строительстве;

ГОСТ 12.1.005-88 Система стандартов безопасности труда. Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны;

ГОСТ Р 12.4.026-2001 Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний.

Стандарт государственной работы «Организация и проведение культурно – массовых мероприятий»

1. Общие положения

- 1.1. Цель оказания государственной работы: формирование и удовлетворение духовных потребностей слушателей (зрителей), патриотическое воспитание подрастающего поколения через пропаганду историко-культурного и природного наследия.
- 1.2. Потребители государственной работы: юридические лица и физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.
- 1.3. Наименование ИОГВ: Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области.
- 1.4. Предельные цены на оплату государственных работ учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения.
- 1.5. Потребителю может быть отказано в получении работы в следующих случаях:

- 1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;
- 3) несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;
- 4) в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

1.6. Результатом оказания работы является участие потребителя в мероприятии, посещение мероприятия.

2. Содержание требований к качеству предоставления услуг организациям социальной сферы Ульяновской области

2.1. Требования к доступности (размещению, режиму работы), комфортности, безопасности, внешнему и внутреннему облику помещений организаций социальной сферы Ульяновской области.

2.2.1. Здание организации (удалённость, внешний вид, состояние здания, коммуникаций).

- музей размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.

- состояние здания, в котором располагается музей (включая хранилище), не является аварийным.

- здание музея подключено к системам централизованного отопления (при наличии возможности и технических условий для подключения);

- лестницы при входе в здание музея оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы).

2.1.2. Состав помещений организации (специализированные, сопутствующие, служебно-бытовые помещения).

В состав помещений музея входят:

- экспозиционно-выставочные помещения;
- лекционный зал (при условии наличия необходимой площади)
- помещения для хранения фондов;
- реставрационная мастерская (при наличии технических возможностей и площадей);
- служебные помещения;
- гардероб для верхней одежды посетителей;
- место для продажи сувенирной продукции;
- санузел для посетителей.

2.1.3. Требования к размерам и техническому состоянию помещений организации.

- помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания при осмотре экспозиции и в случае ЧС;

- в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

- по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых работ (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

2.1.4. Режим работы организации.

- выполнение государственной работы должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;

- выполнение государственной работы может производиться в любой рабочий день музея; сроки выполнения государственной работы устанавливаются музеем самостоятельно в соответствии с планами его работы;

- один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день;

- ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно; время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.1.5. Микроклимат в помещении и санитарное состояние помещений организации.

Микроклимат и санитарное состояние помещений организации должны соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам в соответствующих типах и видах организаций. Системы отапливания, вентиляции и кондиционирования воздуха должны обеспечивать нормируемые параметры микроклимата и воздушной среды помещений. Должна осуществляться регулярная (не реже одного раза в сутки) уборка внутри организации и на прилегающей территории. Препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства должны иметь сертификат соответствия. Перед входом в здание музея установлено не менее одной урны

2.1.6. Безопасность организации.

Безопасность в организации должна быть обеспечена посредством наличия кнопки экстренного вызова полиции и организации круглосуточной охраны. Возможно использование системы видеонаблюдения по периметру здания и внутри помещений с учётом специфики предоставляемых работ, а также пропускного режим.

2.1.7. Пожарная безопасность организации.

Помещения организации должны быть оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения (автоматической пожарной сигнализацией с выводом мониторинга на пульт пожарной части), оснащены первичными средствами пожаротушения. Из каждого помещения должно быть не менее двух эвакуационных выходов. В помещении организации должна быть размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведённых мест. В организации должен быть план эвакуации при пожаре, световые оповещатели путей эвакуации, знаки пожарной безопасности.

2.1.8. Формы и сроки предоставляемых услуг.

Виды организуемых мероприятий:

- 1) конкурсы, смотры;
- 2) конференции, семинары;
- 3) фестивали;
- 4) съезды, конгрессы;
- 5) тематические мероприятия к памятным и юбилейным датам из истории края и России;
- 6) и другие.

Требования к процессу и (или) результату оказания государственной работы:

- 1) мероприятия могут проводиться как в стационарном режиме, так и в онлайн-режиме с использованием сети "интернет";
- 2) проведение мероприятий осуществляется по графику, утвержденному учреждением или Министерством;
- 3) в случае проведения внепланового мероприятия дата и время его начала должны быть объявлены учреждением не позднее чем за 7 дней до проведения;
- 4) мероприятия могут проводиться как в здании учреждения, так и в зданиях сторонних организаций;
- 5) доступ в здание учреждения или сторонних организаций должен быть открыт не позже чем за 30 минут до начала мероприятия;
- 6) мероприятие должно начинаться не позднее пятнадцати минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление;
- 7) продолжительность мероприятий определяется их содержанием;
- 8) перерыв между частями одного мероприятия должен быть не менее 10 минут;
- 9) продолжительность мероприятия для взрослой аудитории без перерыва не должна превышать двух часов;
- 10) продолжительность мероприятия для детей без перерыва не должна превышать 45 минут;
- 11) общая продолжительность одного мероприятия не должна быть менее 1 часа и более 5 часов;
- 12) вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;
- 13) объявленное мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников;
- 14) учреждение вправе утверждать положение о мероприятии, регламент его проведения, иные регулирующие проведение конкретного мероприятия документы, устанавливать форму заявки на участие в мероприятии.

2.2. Требования к материально-техническому оснащению организаций социальной сферы Ульяновской области.

2.2.1. Оборудование, снаряжение, инвентарь.

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых государственных работ соответствующих видов.

2.2.2. Информатизация и компьютеризация организации.

- не менее 10 рабочих мест для сотрудников музея оборудовано персональными компьютерами, в том числе с выходом в Интернет не менее 5 места;
- у музея имеется электронная почта;
- для музея создан и поддерживается в актуальном режиме Интернет-сайт (страница)

2.3. Морально-этические требования и требования к компетентности специалиста, предоставляющего услуги.

2.3.1. Необходимая численность и состав специалистов организации.

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме;
- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

2.3.2. Требования к квалификации и профессионализму специалистов организации.

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;
- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;
- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;
- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

2.3.3. Переподготовка и повышение квалификации специалистов организации.

Переподготовка и повышение квалификации специалистов организации должны осуществляться в соответствии с утвержденным планом-графиком, периодичность составляет не реже одного раза в пять лет и определяется спецификой предоставления услуг. Специалисты организации должны выполнять работу добросовестно и на высоком профессиональном уровне.

2.3.4. Морально-этические требования к специалистам организации.

Специалисты, предоставляющие государственную работу, должны обеспечивать для физических и юридических лиц комфортные условия при реализации работ. Специалисты организации должны соблюдать должностные обязанности, требования законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов Ульяновской области; должны постоянно совершенствовать профессиональные знания, умения и навыки, действовать в интересах физических и юридических лиц, уважать их честь и достоинство, проявлять уважение к лицам старшего поколения и коллегам. Неотъемлемыми требованиями являются доброжелательность, вежливость, аккуратность, внимательность, готовность решать проблемы людей как свои собственные. Сотрудники организации должны учитывать культурные и иные особенности различных этнических и социальных групп и конфессий, контролировать проявление чувств и эмоций, не допускать грубость, сквернословие и проявление негативных эмоций. Сотрудники организации должны придерживаться делового стиля поведения, в общении с людьми обращаться на «Вы».

2.4. Требования, обеспечивающие информационную открытость для физических и юридических лиц.

2.4.1. Информация у входа в организацию.

У входа в музей на русском и английском языках размещена следующая информация:

- наименование музея;
- режим работы музея;
- проводимые и планируемые выставки (с указанием наименования и времени проведения);

2.4.2. Информация в помещениях организаций.

Специалисты музея, непосредственно взаимодействующие с посетителями музея, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества. В помещении музея (в холле, у кассы) на русском и английском языках размещена следующая информация:

- режим работы музея, гардероба;
- проводимые и планируемые выставки (с указанием наименования и времени проведения);
- планируемые лекции и семинары;
- перечень оказываемых музеем услуг;
- книга отзывов и предложений по работе музея.

2.4.3. Информация на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация в информационно-коммуникационной сети Интернет на официальном сайте музея размещена следующая информация:

- адрес, телефон, схема проезда к музею;
- режим работы музея;
- дата создания учреждения;

- информация об учредителе, структуре и органах управления учреждения;
- проводимые и планируемые выставки (с указанием наименования и времени проведения);
- планируемые лекции и семинары;
- перечень оказываемых музеем услуг (в том числе платных);
- возможности заказа экскурсии
- информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе музея;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава учреждения;
- копия плана финансово-экономической деятельности учреждения;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

2.5. Требования учёта мнения физических и юридических лиц, обратившихся за получением услуги.

2.5.1. Внешний и внутренний контроль деятельности организации. Внутренний контроль деятельности организации должен реализовываться органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя в рамках компетенции, а также руководителем организации. Внешний контроль осуществляется уполномоченными контрольно-надзорными органами в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5.2. Книга отзывов и предложений организации. Книга отзывов и предложений организации должна быть предоставлена физическим и юридическим лицам, обратившимся за получением услуги, по их требованию. Отзывы и предложения физических и юридических лиц должны рассматриваться руководителем организации не реже одного раза в неделю с принятием при необходимости соответствующих мер и информированием о результатах рассмотрения лица, оставившего отзыв либо предложение.

2.5.3. Письменные обращения, обращения в электронной форме. Музей обеспечивает приём, регистрацию и рассмотрение письменных обращений физических и юридических лиц, в том числе поступивших в электронной форме, готовит ответы физическим и юридическим лицам в 30-дневный срок с момента поступления обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5.4. Опросы физических и юридических лиц, обратившихся за получением услуги.

Музей должен обеспечить возможность выражения мнения физических и юридических лиц, обратившихся за предоставлением работы, о качестве их предоставления как в письменной форме, так и посредством организации обратной связи на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Не реже одного раза в год в целях мониторинга и оценки качества предоставления государственных работ организацией должна проводиться

оценка качества их предоставления путём организации анкетирования, голосования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», личного опроса, телефонного опроса, опроса по электронной почте.

2.6. Требования к контролю качества предоставления услуг.

1. количество участников мероприятий (человек);
2. количество проведенных мероприятий (штука);

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление услуг

Конституция Российской Федерации;
Гражданский кодекс Российской Федерации;
Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);

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

Федеральный закон от 06.01.1999 № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;

Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп.);

Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества предоставления услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

Закон Ульяновской области от 06.11.2014 № 174-ЗО «О регулировании некоторых вопросов в сфере социального обслуживания населения на территории Ульяновской области»;

Постановление Правительства Ульяновской области от 24.12.2014 № 598-П «О некоторых мерах по организации социального обслуживания населения на территории Ульяновской области»;

Постановление Правительства Ульяновской области от 06.08.2015 № 385-П «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ульяновской области»;

Требования к микроклимату в помещениях и санитарному состоянию регулируются следующими нормативными актами:

Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений. Санитарные правила и нормы. СанПиН 2.2.4.548-96 (Постановление Госкомсанэпиднадзора России от 01.10.1996 № 21);

Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 (Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 03.06.2003 № 118); 10.07.2015 № 26);

Требования общественной безопасности содержатся в следующих нормативных актах:

Федеральный закон от 11.03.1992 № 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 14.08.1992 № 587 «Вопросы частной детективной и охранной деятельности»;

Руководящий документ МВД Российской Федерации РД 78.36.003-2002 «Инженерно-техническая укрепленность. Технические средства охраны. Требования и нормы проектирования по защите объектов от преступных посягательств»;

Методические пособия Национального антитеррористического комитета от 24.04.2009 рег. № 803 «Рекомендации руководителям предприятий и учреждений по защите от террористических угроз и иных экстремистских проявлений».

Требования пожарной безопасности регулируются следующими нормативными актами:

Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ (ред. от 23.05.2016) «О пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

СНиП 21-01-97. Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений.

Требования к зданию содержатся в следующих нормативных актах:

СП 31-102-99 Свод правил по проектированию и строительству. Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и маломобильных посетителей;

СНиП 10-01-94 Система нормативных документов в строительстве;

ГОСТ 12.1.005-88 Система стандартов безопасности труда. Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны;

ГОСТ Р 12.4.026-2001 Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний.

СТАНДАРТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»

1. Общие положения

- 1.1. Цель оказания государственной работы: Стандарт государственной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций».
- 1.2. Потребители государственной работы: государственная работа выполняется в интересах общества.
- 1.3. Наименование ИОГВ: Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области.
- 1.4. Государственная работа оказывается на бесплатной основе.
- 1.5. Порядок выполнения работы:

Порядок выполнения государственной работы разрабатывается и утверждается музеем, выполняющим работу, в соответствии с Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР, утвержденной Приказом Министерства культуры СССР от 17.07.1985 N 290, приказом Минкультуры СССР от 15.12.1987 № 513 «Об Инструкции по учету и хранению музейных ценностей из драгоценных металлов и драгоценных камней, находящихся в государственных музеях СССР» и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

2. Содержание требований к качеству предоставления услуг организациям социальной сферы Ульяновской области

2.1. Требования к доступности (размещению, режиму работы), комфортности, безопасности, внешнему и внутреннему облику помещений организаций социальной сферы Ульяновской области.

2.2.1. Здание организации (удалённость, внешний вид, состояние здания, коммуникаций).

- музей размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.
- состояние здания, в котором располагается музей (включая хранилище), не является аварийным.
- здание музея подключено к системам централизованного отопления (при наличии возможности и технических условий для подключения);
- лестницы при входе в здание музея оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы).

2.1.2. Состав помещений организации (специализированные, сопутствующие, служебно-бытовые помещения).

В состав помещений музея входят:

- экспозиционно-выставочные помещения;
- лекционный зал (при условии наличия необходимой площади)

- помещения для хранения фондов;
- реставрационная мастерская (при наличии технических возможностей и площадей);
- служебные помещения;
- гардероб для верхней одежды посетителей;
- место для продажи сувенирной продукции;
- санузел для посетителей.

2.1.3. Требования к размерам и техническому состоянию помещений организации.

- помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания при осмотре экспозиции и в случае ЧС;

- в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

- по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых работ (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

2.1.4. Режим работы организации.

- выполнение государственной работы должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;

- выполнение государственной работы может производиться в любой рабочий день музея; сроки выполнения государственной работы устанавливаются музеем самостоятельно в соответствии с планами его работы;

- один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день;

- ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно; время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.1.5. Микроклимат в помещении и санитарное состояние помещений организации.

Микроклимат и санитарное состояние помещений организации должны соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам в соответствующих типах и видах организаций. Системы отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха должны обеспечивать нормируемые параметры микроклимата и воздушной среды помещений. Должна осуществляться регулярная (не реже одного раза в сутки) уборка внутри организации и на прилегающей территории. Препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства должны иметь сертификат соответствия. Перед входом в здание музея установлено не менее одной урны

2.1.6. Безопасность организации.

Безопасность в организации должна быть обеспечена посредством наличия кнопки экстренного вызова полиции и организации круглосуточной охраны. Возможно использование системы видеонаблюдения по периметру здания и внутри помещений с учётом специфики предоставляемых работ, а также пропускного режим.

2.1.7. Пожарная безопасность организации.

Помещения организации должны быть оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения (автоматической пожарной сигнализацией с выводом мониторинга на пульт пожарной части), оснащены первичными средствами пожаротушения. Из каждого помещения должно быть не менее двух эвакуационных выходов. В помещении организации должна быть размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведённых мест. В организации должен быть план эвакуации при пожаре, световые оповещатели путей эвакуации, знаки пожарной безопасности.

2.2. Требования к материально-техническому оснащению организаций социальной сферы Ульяновской области.

2.2.1. Оборудование, снаряжение, инвентарь.

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых государственных работ соответствующих видов.

2.2.2. Информатизация и компьютеризация организации.

- не менее 10 рабочих мест для сотрудников музея оборудовано персональными компьютерами, в том числе с выходом в Интернет не менее 5 места;

- у музея имеется электронная почта;

- для музея создан и поддерживается в актуальном режиме Интернет-сайт (страница)

2.3. Морально-этические требования и требования к компетентности специалиста, предоставляющего услуги.

2.3.1. Необходимая численность и состав специалистов организации.

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

2.3.2. Требования к квалификации и профессионализму специалистов организации.

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

2.3.3. Переподготовка и повышение квалификации специалистов организации.

Переподготовка и повышение квалификации специалистов организации должны осуществляться в соответствии с утвержденным планом-графиком, периодичность составляет не реже одного раза в пять лет и определяется спецификой предоставления услуг. Специалисты организации должны выполнять работу добросовестно и на высоком профессиональном уровне.

2.3.4. Морально-этические требования к специалистам организации.

Специалисты, предоставляющие государственную работу, должны обеспечивать для физических и юридических лиц комфортные условия при реализации работ. Специалисты организации должны соблюдать должностные обязанности, требования законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов Ульяновской области; должны постоянно совершенствовать профессиональные знания, умения и навыки, действовать в интересах физических и юридических лиц, уважать их честь и

достоинство, проявлять уважение к лицам старшего поколения и коллегам. Неотъемлемыми требованиями являются доброжелательность, вежливость, аккуратность, внимательность, готовность решать проблемы людей как свои собственные. Сотрудники организации должны учитывать культурные и иные особенности различных этнических и социальных групп и конфессий, контролировать проявление чувств и эмоций, не допускать грубость, сквернословие и проявление негативных эмоций. Сотрудники организации должны придерживаться делового стиля поведения, в общении с людьми обращаться на «Вы».

2.4. Требования, обеспечивающие информационную открытость для физических и юридических лиц.

2.4.1. Информация у входа в организацию.

У входа в музей на русском и английском языках размещена следующая информация:

- наименование музея;
- режим работы музея;
- проводимые и планируемые выставки (с указанием наименования и времени проведения);

2.4.2. Информация в помещениях организаций.

Специалисты музея, непосредственно взаимодействующие с посетителями музея, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества. В помещении музея (в холле, у кассы) на русском и английском языках размещена следующая информация:

- режим работы музея, гардероба;
- проводимые и планируемые выставки (с указанием наименования и времени проведения);
- планируемые лекции и семинары;
- перечень оказываемых музеем услуг;
- книга отзывов и предложений по работе музея.

2.4.3. Информация на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация в информационно-коммуникационной сети Интернет на официальном сайте музея размещена следующая информация:

- адрес, телефон, схема проезда к музею;
- режим работы музея;
- дата создания учреждения;
- информация об учредителе, структуре и органах управления учреждения;
- проводимые и планируемые выставки (с указанием наименования и времени проведения);
- планируемые лекции и семинары;
- перечень оказываемых музеем услуг (в том числе платных);
- возможности заказа экскурсии

- информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе музея;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава учреждения;
- копия плана финансово-экономической деятельности учреждения;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

2.5. Требования учёта мнения физических и юридических лиц, обратившихся за получением услуги.

2.5.1. Внешний и внутренний контроль деятельности организации.

Внутренний контроль деятельности организации должен реализовываться органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя в рамках компетенции, а также руководителем организации. Внешний контроль осуществляется уполномоченными контрольно-надзорными органами в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5.2. Книга отзывов и предложений организации.

Книга отзывов и предложений организации должна быть предоставлена физическим и юридическим лицам, обратившимся за получением услуги, по их требованию. Отзывы и предложения физических и юридических лиц должны рассматриваться руководителем организации не реже одного раза в неделю с принятием при необходимости соответствующих мер и информированием о результатах рассмотрения лица, оставившего отзыв либо предложение.

2.5.3. Письменные обращения, обращения в электронной форме.

Музей обеспечивает приём, регистрацию и рассмотрение письменных обращений физических и юридических лиц, в том числе поступивших в электронной форме, готовит ответы физическим и юридическим лицам в 30-дневный срок с момента поступления обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации

2.5.4. Опросы физических и юридических лиц, обратившихся за получением услуги.

Музей должен обеспечить возможность выражения мнения физических и юридических лиц, обратившихся за предоставлением работы, о качестве их предоставления как в письменной форме, так и посредством организации обратной связи на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Не реже одного раза в год в целях мониторинга и оценки качества предоставления государственных работ организацией должна проводиться оценка качества их предоставления путём организации анкетирования, голосования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», личного опроса, телефонного опроса, опроса по электронной почте.

2.6. Требования к контролю качества предоставления услуг.

2.6.1. Показателями качества государственной работы является:

- темп роста объема фонда музея по сравнению с предыдущим годом (процентов);

- доля учетных записей музейных предметов, переведенных в электронный вид, от общего числа предметов музейного фонда (процентов);
- доля оцифрованных музейных предметов от общего числа предметов музейного фонда (процентов).

Формулы для расчета показателей качества:

- темп роста объема фонда музея по сравнению с предыдущим годом:

$MФ (отч.) / MФ (предш.) \times 100 - 100$, где

MФ (отч.) - общее количество предметов музейного фонда в отчетном году;

MФ (предш.) - общее количество предметов музейного фонда в предшествующем году;

- доля учетных записей музейных предметов, переведенных в электронный вид, от общего числа предметов музейного фонда:

$УЗ / MФ \times 100$, где

УЗ - количество учетных записей музейных предметов, переведенных в электронный вид за отчетный период;

MФ - общее количество предметов музейного фонда;

- доля оцифрованных музейных предметов от общего числа предметов музейного фонда:

$ОП / MФ \times 100$, где

ОП - количество оцифрованных музейных предметов за отчетный период;

MФ - общее количество предметов музейного фонда.

2.6.2. Иные показатели доступности и качества выполнения государственной работы:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доступность государственной работы для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной работы на действия сотрудников учреждения.

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление услуг

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);

Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»; с 01.01.2017 новый ФЗ

Федеральный закон от 06.01.1999 № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;

Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп.);

Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества предоставления услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

Федеральный Закон от 13.12.1996 г. № 150-ФЗ «Об оружии».

Закон Ульяновской области от 06.11.2014 № 174-ЗО «О регулировании некоторых вопросов в сфере социального обслуживания населения на территории Ульяновской области»;

Постановление Правительства Ульяновской области от 24.12.2014 № 598-П «О некоторых мерах по организации социального обслуживания населения на территории Ульяновской области»;

Постановление Правительства Ульяновской области от 06.08.2015 № 385-П «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ульяновской области»;

Требования к микроклимату в помещениях и санитарному состоянию регулируются следующими нормативными актами:

Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений. Санитарные правила и нормы. СанПиН 2.2.4.548-96 (Постановление Госкомсанэпиднадзора России от 01.10.1996 № 21);

Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 (Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 03.06.2003 № 118);

10.07.2015 № 26);

Требования общественной безопасности содержатся в следующих нормативных актах:

Федеральный закон от 11.03.1992 № 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 14.08.1992 № 587 «Вопросы частной детективной и охранной деятельности»;

Руководящий документ МВД Российской Федерации РД 78.36.003-2002 «Инженерно-техническая укрепленность. Технические средства охраны. Требования и нормы проектирования по защите объектов от преступных посягательств»;

Методические пособия Национального антитеррористического комитета от 24.04.2009 рег. № 803 «Рекомендации руководителям предприятий и учреждений по защите от террористических угроз и иных экстремистских проявлений».

Требования пожарной безопасности регулируются следующими нормативными актами:

Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ (ред. от 23.05.2016) «О пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

СНиП 21-01-97. Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений.

Требования к зданию содержатся в следующих нормативных актах:

СП 31-102-99 Свод правил по проектированию и строительству. Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и маломобильных посетителей;

СНиП 10-01-94 Система нормативных документов в строительстве;

ГОСТ 12.1.005-88 Система стандартов безопасности труда. Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны;

ГОСТ Р 12.4.026-2001 Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний.

**СТАНДАРТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ «СОЗДАНИЕ ЭКСПОЗИЦИЙ
(ВЫСТАВОК) МУЗЕЕВ, ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫЕЗДНЫХ ВЫСТАВОК»**

1. Общие положения

- 1.1. Цель оказания государственной работы: создание постоянных экспозиций и временных выставок, в том числе передвижных.
- 1.2. Потребители государственной работы: юридические лица и физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.
- 1.3. Наименование ИОГВ: Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области.
- 1.4. Государственная работа оказывается на бесплатной основе.
- 1.5. Порядок выполнения работы
 - Государственная работа может быть выполнена как на экспозиционных площадях музея, так и на экспозиционных площадях вне музея.
 - Порядок выполнения государственной работы разрабатывается и утверждается музеем, выполняющим работу, в соответствии с Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР, утвержденной Приказом Министерства культуры СССР от 17.07.1985 N 290, и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

**2. Содержание требований к качеству предоставления услуг
организациям социальной сферы Ульяновской области**

**2.1. Требования к доступности (размещению, режиму работы),
комфортности, безопасности, внешнему и внутреннему облику
помещений организаций социальной сферы Ульяновской области.**

**2.2.1. Здание организации (удалённость, внешний вид, состояние здания,
коммуникаций).**

- музей размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.
- состояние здания, в котором располагается музей (включая хранилище), не является аварийным.
- здание музея подключено к системам централизованного отопления (при наличии возможности и технических условий для подключения);
- лестницы при входе в здание музея оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы).

**2.1.2. Состав помещений организации (специализированные, сопутствующие,
служебно-бытовые помещения).**

В состав помещений музея входят:

- экспозиционно-выставочные помещения;
- лекционный зал (при условии наличия необходимой площади)
- помещения для хранения фондов;

- реставрационная мастерская (при наличии технических возможностей и площадей);
- служебные помещения;
- гардероб для верхней одежды посетителей;
- место для продажи сувенирной продукции;
- санузел для посетителей.

2.1.3. Требования к размерам и техническому состоянию помещений организации.

- помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания при осмотре экспозиции и в случае ЧС;

- в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

- по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых работ (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

2.1.4. Режим работы организации.

- выполнение государственной работы должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;

- выполнение государственной работы может производиться в любой рабочий день музея; сроки выполнения государственной работы устанавливаются музеем самостоятельно в соответствии с планами его работы;

- один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день;

- ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно; время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.1.5. Микроклимат в помещении и санитарное состояние помещений организации.

Микроклимат и санитарное состояние помещений организации должны соответствовать установленным государственным санитарно-

эпидемиологическим правилам и нормативам в соответствующих типах и видах организаций. Системы отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха должны обеспечивать нормируемые параметры микроклимата и воздушной среды помещений. Должна осуществляться регулярная (не реже одного раза в сутки) уборка внутри организации и на прилегающей территории. Препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства должны иметь сертификат соответствия. Перед входом в здание музея установлено не менее одной урны

2.1.6. Безопасность организации.

Безопасность в организации должна быть обеспечена посредством наличия кнопки экстренного вызова полиции и организации круглосуточной охраны. Возможно использование системы видеонаблюдения по периметру здания и внутри помещений с учётом специфики предоставляемых работ, а также пропускного режим.

2.1.7. Пожарная безопасность организации.

Помещения организации должны быть оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения (автоматической пожарной сигнализацией с выводом мониторинга на пульт пожарной части), оснащены первичными средствами пожаротушения. Из каждого помещения должно быть не менее двух эвакуационных выходов. В помещении организации должна быть размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведённых мест. В организации должен быть план эвакуации при пожаре, световые оповещатели путей эвакуации, знаки пожарной безопасности.

2.2. Требования к материально-техническому оснащению организаций социальной сферы Ульяновской области.

2.2.1. Оборудование, снаряжение, инвентарь.

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых государственных работ соответствующих видов.

2.2.2. Информатизация и компьютеризация организации.

- не менее 10 рабочих мест для сотрудников музея оборудовано персональными компьютерами, в том числе с выходом в Интернет не менее 5 места;

- у музея имеется электронная почта;

- для музея создан и поддерживается в актуальном режиме Интернет-сайт (страница)

2.3. Морально-этические требования и требования к компетентности специалиста, предоставляющего услуги.

2.3.1. Необходимая численность и состав специалистов организации.

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

2.3.2. Требования к квалификации и профессионализму специалистов организации.

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

2.3.3. Переподготовка и повышение квалификации специалистов организации.

Переподготовка и повышение квалификации специалистов организации должны осуществляться в соответствии с утвержденным планом-графиком, периодичность составляет не реже одного раза в пять лет и определяется спецификой предоставления услуг. Специалисты организации должны выполнять работу добросовестно и на высоком профессиональном уровне.

2.3.4. Морально-этические требования к специалистам организации.

Специалисты, предоставляющие государственную работу, должны обеспечивать для физических и юридических лиц комфортные условия при реализации работ. Специалисты организации должны соблюдать должностные обязанности, требования законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов Ульяновской области; должны постоянно совершенствовать профессиональные знания, умения и навыки, действовать в интересах физических и юридических лиц, уважать их честь и достоинство, проявлять уважение к лицам старшего поколения и коллегам.

Неотъемлемыми требованиями являются доброжелательность, вежливость, аккуратность, внимательность, готовность решать проблемы людей как свои собственные. Сотрудники организации должны учитывать культурные и иные особенности различных этнических и социальных групп и конфессий, контролировать проявление чувств и эмоций, не допускать грубость, сквернословие и проявление негативных эмоций. Сотрудники организации должны придерживаться делового стиля поведения, в общении с людьми обращаться на «Вы».

2.4. Требования, обеспечивающие информационную открытость для физических и юридических лиц.

2.4.1. Информация у входа в организацию.

У входа в музей на русском и английском языках размещена следующая информация:

- наименование музея;
- режим работы музея;
- проводимые и планируемые выставки (с указанием наименования и времени проведения);

2.4.2. Информация в помещениях организаций.

Специалисты музея, непосредственно взаимодействующие с посетителями музея, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества. В помещении музея (в холле, у кассы) на русском и английском языках размещена следующая информация:

- режим работы музея, гардероба;
- проводимые и планируемые выставки (с указанием наименования и времени проведения);
- планируемые лекции и семинары;
- перечень оказываемых музеем услуг;
- книга отзывов и предложений по работе музея.

2.4.3. Информация на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация в информационно-коммуникационной сети Интернет на официальном сайте музея размещена следующая информация:

- адрес, телефон, схема проезда к музею;
- режим работы музея;
- дата создания учреждения;
- информация об учредителе, структуре и органах управления учреждения;
- проводимые и планируемые выставки (с указанием наименования и времени проведения);
- планируемые лекции и семинары;
- перечень оказываемых музеем услуг (в том числе платных);
- возможности заказа экскурсии
- информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе музея;

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава учреждения;
- копия плана финансово-экономической деятельности учреждения;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

2.5. Требования учёта мнения физических и юридических лиц, обратившихся за получением услуги.

2.5.1. Внешний и внутренний контроль деятельности организации.

Внутренний контроль деятельности организации должен реализовываться органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя в рамках компетенции, а также руководителем организации. Внешний контроль осуществляется уполномоченными контрольно-надзорными органами в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5.2. Книга отзывов и предложений организации.

Книга отзывов и предложений организации должна быть предоставлена физическим и юридическим лицам, обратившимся за получением услуги, по их требованию. Отзывы и предложения физических и юридических лиц должны рассматриваться руководителем организации не реже одного раза в неделю с принятием при необходимости соответствующих мер и информированием о результатах рассмотрения лица, оставившего отзыв либо предложение.

2.5.3. Письменные обращения, обращения в электронной форме.

Музей обеспечивает приём; регистрацию и рассмотрение письменных обращений физических и юридических лиц, в том числе поступивших в электронной форме, готовит ответы физическим и юридическим лицам в 30-дневный срок с момента поступления обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации

2.5.4. Опросы физических и юридических лиц, обратившихся за получением услуги.

Музей должен обеспечить возможность выражения мнения физических и юридических лиц, обратившихся за предоставлением работы, о качестве их предоставления как в письменной форме, так и посредством организации обратной связи на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Не реже одного раза в год в целях мониторинга и оценки качества предоставления государственных работ организацией должна проводиться оценка качества их предоставления путём организации анкетирования, голосования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», личного опроса, телефонного опроса, опроса по электронной почте.

2.6. Требования к контролю качества предоставления услуг.

Показателями качества государственной работы является динамика количества созданных выставок по сравнению с предыдущим годом (процентов).

Формула для расчета показателей качества;

КВ (отч.) / КВ (предш.) x 100 - 100, где

КВ (отч.) - общее количество выставок, созданных в отчетном году;

КВ (предш.) - общее количество выставок, созданных в предшествующем отчетном

Иные показатели доступности и качества, выполнения государственной работы:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доступность государственной работы для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной работы на действия сотрудников учреждения.

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление услуг

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);

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

Федеральный закон от 06.01.1999 № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;

Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп.);

Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества предоставления услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

Закон Ульяновской области от 06.11.2014 № 174-ЗО «О регулировании некоторых вопросов в сфере социального обслуживания населения на территории Ульяновской области»;

Постановление Правительства Ульяновской области от 24.12.2014 № 598-П «О некоторых мерах по организации социального обслуживания населения на территории Ульяновской области»;

Постановление Правительства Ульяновской области от 06.08.2015 № 385-П «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ульяновской области»;

Требования к микроклимату в помещениях и санитарному состоянию регулируются следующими нормативными актами:

Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений. Санитарные правила и нормы. СанПиН 2.2.4.548-96 (Постановление Госкомсанэпиднадзора России от 01.10.1996 № 21);

Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 (Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 03.06.2003 № 118); 10.07.2015 № 26);

Требования общественной безопасности содержатся в следующих нормативных актах:

Федеральный закон от 11.03.1992 № 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 14.08.1992 № 587 «Вопросы частной детективной и охранной деятельности»;

Руководящий документ МВД Российской Федерации РД 78.36.003-2002 «Инженерно-техническая укрепленность. Технические средства охраны. Требования и нормы проектирования по защите объектов от преступных посягательств»;

Методические пособия Национального антитеррористического комитета от 24.04.2009 рег. № 803 «Рекомендации руководителям предприятий и учреждений по защите от террористических угроз и иных экстремистских проявлений».

Требования пожарной безопасности регулируются следующими нормативными актами:

Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ (ред. от 23.05.2016) «О пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

СНиП 21-01-97. Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений.

Требования к зданию содержатся в следующих нормативных актах:

СП 31-102-99 Свод правил по проектированию и строительству. Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и маломобильных посетителей;

СНиП 10-01-94 Система нормативных документов в строительстве;

ГОСТ 12.1.005-88 Система стандартов безопасности труда. Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны;

ГОСТ Р 12.4.026-2001 Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний.