

СТАНДАРТЫ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ГБУК РО
«РОСТОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ МУЗЕЙ ИЗОБРАЗИТЕЛЬНЫХ ИСКУССТВ»

Стандарт
качества предоставления государственной услуги в ГБУК РО «Ростовский
областной музей изобразительных искусств» «Публичный показ музейных
предметов и музейных коллекций» (в стационарных условиях)

Раздел 1. Описание государственной услуги

Наименование государственной услуги

*«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»
(в стационарных условиях) (далее - государственная услуга).*

Государственная услуга предоставляется государственным бюджетным учреждением культуры Ростовской области «Ростовский областной музей изобразительных искусств» (далее - Музей). Контактная информация Музея: адрес: 344002 г. Ростов-на-Дону, ул.Пушкинская, 115 тел./факс (863) 269-10-88, E-mail: gomii@mail.ru.

Функции и полномочия учредителя в отношении Музея осуществляет Министерство культуры Ростовской области (далее - Министерство). Контактная информация Министерства: адрес: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Московская, 51, тел./факс (863) 240 42 42, E-mail: mkro@donland.ru <http://mkro.donland.ru>.

Министерство организует и контролирует деятельность Музея по оказанию государственных услуг, а также осуществляет финансирование Учреждения на предоставление государственных услуг в соответствии с утвержденным государственным заданием в пределах доведенных лимитов бюджетных обязательств на соответствующий финансовый год.

Формы предоставления государственной услуги

Услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях) представляет собой публичный показ музейных предметов и музейных коллекций путем создания постоянных экспозиций и временных выставок. Услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций может предоставляться в следующих основных формах:

организация и осуществление экскурсионного обслуживания потребителей услуги на стационарных экспозициях и временных выставках;

самостоятельное ознакомление потребителей услуги с постоянными экспозициями и временными выставками;

проведение научно-просветительских и культурно-массовых мероприятий для потребителей услуг в условиях стационарных экспозиций и временных выставок; информационно-справочное и консультационное обслуживание потребителей услуги.

Перечень форм предоставления услуги Музей может расширить в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей в соответствии с Уставом Музея.

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги за счет субсидии на выполнение государственного задания утверждаются ежегодно в государственном задании.

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления государственной услуги (выполнения работы):

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- 3) Основы законодательства о культуре от 09.10.1992 года № 3612-1;
- 4) Федеральный закон от 15.01.1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
- 5) Федеральный закон от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон от 26.05.1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 7) Федеральный закон от 24.07.1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон от 22.07.2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 10) Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 11) Федеральный закон от 30.12.2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- 12) Федеральный закон от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 13) Федеральный закон от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 14) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- 15) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге

Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

16) Приказ 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»;

17) Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

18) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);

19) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 № 1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;

20) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «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»;

21) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

22) Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

23) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

24) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;

25) Областной закон Ростовской области от 22.10.2004 № 177-ЗС «О культуре»;

26) Постановление Правительства Ростовской области от 18.09. 2015 № 582 «О порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Ростовской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания»;

27) Постановление Правительства Ростовской области от 06.12.2012 № 1068 «Об утверждении Концепции развития культуры Ростовской области на период

до 2020 года»;

28) Постановление Правительства Ростовской области от 01.06.2012 № 469 (ред. от 19.02.2015) «О Порядке предоставления льгот на посещение организаций культуры».

Раздел 2. Потребители государственных услуг

Потребителями государственной услуги, оказываемой Музеем, могут быть юридические и физические лица.

Государственная услуга предоставляется всем гражданам Российской Федерации и других государств вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений, иных обстоятельств.

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами Музея.

Платные услуги населению предоставляются на основании кассового чека, полученного потребителем при входной плате в кассу Музея по наличному или безналичному расчету на посещение музейных экспозиций в рамках режима работы Музея. Бесплатные или льготные услуги осуществляются при предъявлении соответствующих документов, дающих право на вход без взимания входной платы по бесплатным билетам или по кассовому чеку льготного тарифа. Музей самостоятельно определяет порядок предоставления платных услуг населению. Стоимость услуг Музея и условия их предоставления устанавливаются исходя из востребованности данной услуги и платежеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным руководителем учреждения.

Реализация, учет и хранение кассовых чеков и бесплатных билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

Раздел 3. Порядок предоставления государственной услуги

Общие требования к предоставлению услуги

Оказание государственной услуги в стационарных условиях предусматривает: разработку и утверждение планов выставочной деятельности (создание научной концепции и структуры выставки, тематико-экспозиционного плана и рабочего эскиза выставки, составление проектно-сметной документации, информационное обеспечение выставки);

подбор экспонатов выставки (подбор экспонатов выставки из собственных фондов музея, фондов других музейных организаций, создание мультимедийного, аудио-, видео-контента выставки);

монтаж и демонтаж выставки (изготовление, установка экспозиционного оборудования, оформление и монтаж экспонатов, изготовление элементов

художественного оформления, объемно-пространственных конструкций экспозиции, монтажные работы по созданию экспозиции);

информационное сопровождение, ведущие тексты, этикетаж, навигация стационарных экспозиций и временных выставок, а также интернет-сайта, виртуальных туров должны быть выполнены с учетом потребностей разных категорий посетителей, в том числе быть предназначенными для индивидуального посещения музея без экскурсовода;

информационное сопровождение должно предусматривать потребности особых категорий посетителей;

организацию мероприятий в рамках выставки (проведение церемоний открытия/ закрытия выставки, мастер-классов, творческих занятий, лекций, и т. д.).

Предоставление государственной услуги предусматривает:

информирование о выставке и/или экспозиции (разработка печатных, аудио, видео и прочих материалов, раскрывающих информацию об экспозиции и/или выставке; рекламно-информационное обеспечение показа экспозиции и/или выставки);

маркетинговую деятельность по продвижению услуги;

подготовку экскурсионных туров (составление графика проведения экскурсий; методическая работа по подготовке экскурсий и экскурсоводов, в том числе разработка текста экскурсии);

организацию ведения кассового хозяйства, мониторинг продаж, учет бланков строгой отчетности, составление отчетности. Организация продажи экскурсионных путевок (заключение договоров с физическими и юридическими лицами);

обеспечение доступа граждан к культурным ценностям (прием посетителей; осуществление экскурсионного обслуживания, проведение научно-просветительских и культурно-массовых мероприятий; перемещение посетителей по удаленным музейным объектам; обеспечение безопасности);

услуга должна отвечать требованиям комфортности.

Порядок предоставления государственной услуги:

Для получения государственной услуги потребителю услуги необходимо лично обратиться в Музей и оплатить входную плату в кассе музея, получив кассовый чек на посещение музейных экспозиций в рамках режима работы.

Оказание государственной услуги в Музее осуществляется в следующие сроки:

продолжительность экскурсионного обслуживания составляет не менее 30 минут;

на информационно-справочное обслуживание населения отводится не более 30 минут (на обслуживание одного запроса).

Потребитель услуг может самостоятельно осматривать экспозиции, выставки без ограничения времени, в пределах режима работы музея.

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

Для юридических лиц предоставление услуги осуществляется на договорной основе с указанием даты и времени предоставления услуги путем оформления заявки на обслуживание организованной группы посетителей. Регистрация экскурсионных посетителей осуществляется в результате подачи заявки в Музей. Заблаговременная подача заявки осуществляется по телефону, на официальном интернет-сайте Музея и по электронной почте.

Максимальный срок ожидания в очереди для получения услуги определяется Музеем самостоятельно, исходя из следующих особенностей:

графика экскурсионного обслуживания (в случаях, если самостоятельное ознакомление с экспозициями не предусмотрено, либо имеются ранее поступившие заявки на организованное посещение по договорам с юридическими лицами);

продолжительности экскурсионного обслуживания с учетом интервала между группами, позволяющего обеспечить комфортное восприятие экскурсионного рассказа;

значительного количества посетителей в порядке очереди и исходя из пропускной способности музея.

Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении получателя услуги не должно превышать – 15 мин., при подаче запроса (в электронном или письменном виде) о предоставлении государственной услуги – не превышает 30 минут. Более длительное ожидание возможно лишь в случае очереди из одной или нескольких групп посетителей, заявленных на экскурсию.

Количество посетителей в экскурсионной группе рассчитывается для каждого объекта показа с учетом размеров помещения, максимально допустимой нагрузки на объект, требований комфортности для посетителей и оптимальной нагрузки экскурсоводов, но вместе с тем, оно не должно быть более 20 человек в одной группе.

В случае если в кассовом чеке указана дата посещения, предоставление услуги в другие даты по данному кассовому чеку не допускается.

Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

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

отсутствие входного билета (абонеента, чека) или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренных в договоре;

отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;

отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);

обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые Музей закрыт для посещения;

отсутствие договора - для юридического лица.

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

Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;

создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;

внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

Ограничения доступа к услугам и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в Уставе Музея и Регламенте предоставления услуги.

Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем Музея.

Порядок информирования населения об услугах

Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о государственной услуге:

Музей обязан своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Музей обязан довести до потребителей следующую информацию:

сведения о графике работы;

правила посещения Музея, выставочных залов, права и обязанности посетителей;

утвержденный перечень услуг, с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

сведения о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность Музея;

контактную информацию о руководстве Музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

адрес официального интернет-сайта Музея;

сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

Музей информирует об установлении права бесплатного и льготного его посещения.

- Музей размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне схему расположения помещений (поэтажный план). Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде. Правила посещения Музея, выставочных залов и схема расположения помещений, должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм.

Информирование потребителей услуги осуществляется:

через официальный интернет-сайт;

посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях) Музея, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодические печатные издания, информационные порталы сети Интернет);

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении Музея.

На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование Музея, почтовый и электронный адреса;

режим работы Музея, с указанием времени прекращения продажи билетов;

фамилия, имя, отчество руководителя Музея, его заместителей;

структура Музея, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

перечень оказываемых Музеем услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых выставках, лекциях, мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Музея, а также должностных лиц учреждения.

На вывеске у входа в Музей должна размещаться следующая информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения;

информация об изменениях в режиме работы.

Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодические печатные издания, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

проводимых выставках, лекциях, мероприятиях и т.д.

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

об музейных услугах;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 30 дней с момента регистрации обращения.

Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Музея двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать следующую информацию:

о наименовании структурного подразделения Музея, в которое поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Информирование посетителей осуществляется посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (выполнением работы).

Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- об адресах интернет-сайта Музея, Министерства культуры Ростовской области; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности. Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

На интернет-сайте Музея размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию Музея;

режим работы учреждения, с указанием времени прекращения продажи билетов (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

стандарт качества предоставления государственной услуги;

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

информация о проводимых экспозициях, выставках, лекциях, мероприятиях;

online-сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Требования к доступности предоставления услуг

Требования к режиму работы учреждения:

режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Министерством;

музей должен проинформировать потенциальных потребителей услуги об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 3 дня до таких изменений;

предоставление государственной услуги должно осуществляться ежедневно, за исключением вторника – выходной день;

предоставление государственной услуги потребителям может производиться в любой рабочий день музея (за исключением выходного дня – вторника); даты, время проведения мероприятий и их длительность устанавливается Музеем самостоятельно;

в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс и гардероба (при наличии) для посетителей;

один раз в квартал в учреждении может проводиться санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются;

график работы объектов сети вне стационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей;

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.

Требования к удаленности расположения места предоставления государственной услуги:

места предоставления государственной услуги должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

Требования к доступности государственной услуги для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан):

правом бесплатного посещения на постоянной основе музейных экспозиций и выставок (за исключением коммерческих выставок) пользуются:

граждане, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющимся полными кавалерами ордена Славы (в том числе и на внеочередное посещение музея, без ограничения количества посещений в пределах режима работы государственного областного музея);

члены многодетных семей один день в месяц.

Не реже одного раза в месяц, в первый понедельник каждого месяца, правом бесплатного посещения на постоянной основе музейных экспозиций и выставок (за исключением коммерческих выставок) пользуются:

лица, не достигшие восемнадцати лет;

лица, обучающиеся по основным образовательным профессиональным программам.

Государственные областные музеи, с учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей, могут устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, обучающихся образовательных организаций всех типов, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, на посещение платных мероприятий, проводимых организациями культуры.

Размер льготы определяется музейным учреждением самостоятельно.

Информация о льготах на бесплатное посещение Музея и о льготах на посещение платных мероприятий, а также порядке их предоставления, в том числе с указанием перечня документов, при предъявлении которых предоставляется льгота, размещается в доступных для граждан местах в Музее.

Требования к зданию и прилегающей территории учреждения:

учреждение располагает зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления государственной услуги;

прилегающая к входу территория благоустроена и озеленена, содержится в порядке; имеет освещение, в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;

прилегающая к зданию территория частично обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов (с учетом индивидуальных особенностей расположения зданий);

содержание территории учреждения обеспечивает проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;

здание обеспечено системами отопления, водоснабжения, канализации, оборудовано источниками естественного и искусственного освещения, средствами связи, системой указателей и знаковой навигации;

здание оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, тревожной кнопкой, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, имеет постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;

здание отвечает требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температур и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы);

здание приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: имеет лифт, пандус, специальные держатели и подъемник;

площадь, занимаемая учреждением, обеспечивает размещение персонала и потребителей при предоставлении государственной услуги;

площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;

учреждение, оказывающее государственную услугу, осуществляет регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории;

используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, имеют сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

Требования к помещениям учреждения:

размеры площадей музейных помещений определяются в зависимости от количества и характера коллекций, с учетом существующих нормативов: СНИП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения», СНИП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование», СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», СНИП 21-01-97 «Строительные нормы и правила Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений», Правил устройства электроустановок (ПУЭ), Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);

помещения имеют постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из учреждения; помещения оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

по функциональному значению все помещения делятся на несколько зон: входная (зона приема посетителей), включающая помещения для заказа и оплаты услуг и наличием не менее 2-х мест для отдыха посетителей, гардероб для верхней одежды и камера хранения для вещей посетителей, место для продажи сувенирной продукции;

справочно-информационная зона с учетом места для ожидания посетителями начала экскурсии;

экспозиционная зона (экспозиционные и выставочные залы), в экспозиционных залах оборудованы местами для отдыха посетителей;

лекционная зона (лекционный зал, помещения для проведения культурно-образовательных мероприятий);

хранительская зона (фондохранилища, реставрационные помещения);

рабочая зона (рабочие комнаты для сотрудников, хозяйственно-подсобные, санитарно-гигиенические помещения).

Экспозиционные помещения и хранилища оборудованы системами теплоснабжения, электронными датчиками для контроля за температурно-влажностным режимом, имеют запасные выходы (экспозиционные залы) и соответствующее противопожарное оборудование. Все музейные помещения оснащены охранной сигнализацией.

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

При оказании услуги исполнителем обеспечиваются комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений обеспечивается соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в музеях.

Эстетичность услуги, оказываемой исполнителем, обеспечивается:

соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;

гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения.

Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Безопасность услуги обеспечивается безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания

потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований.

При оказании услуги обеспечивается сохранность имущества обслуживаемого населения.

Требования к техническому оснащению учреждения:

учреждение имеет в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят: аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления государственной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой услуги.

Комплекс материально-технического оснащения учреждения включает:

музейное оборудование: экспозиционно-выставочное оборудование, обеспечивающее сохранность музейных предметов, фондовое оборудование в соответствии с требованиями нормативной документации по хранению музейных предметов и музейных коллекций (при осуществлении показа коллекций «открытые фонды»), осветительное, мультимедийное оборудование, системы поддержания климат-контроля;

рабочее оборудование: мебель для сотрудников музея, складское оборудование, тару для осуществления безопасной транспортировки музейных предметов для оказания услуги вне стационара;

информационно-коммуникационные средства: компьютеры в комплектации, принтеры, телефоны, в том числе с функцией факса, точки доступа в Интернет, современные технические средства для отображения аудиовизуальной информации, информационные киоски;

средства копирования и тиражирования документов: сканеры, копировальные аппараты, фотоаппараты и видеокамеры;

современные программные средства, необходимые для обеспечения всех видов деятельности музея.

Количество оборудования материально-технического оснащения учреждения определяется исходя из технологических потребностей учреждения. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в музеях обеспечивают информационную безопасность, возможность эффективной работы сотрудников, комфортное восприятие информации потребителями.

Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в музеях, соответствует требованиям действующих нормативных документов, регламентирующих соответствующую сферу деятельности.

Специальное оборудование, приборы, аппаратура используются строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами. Его содержание и техническое состояние проверяются систематически, не реже одного раза в год, неисправное оборудование, приборы и аппаратура незамедлительно изымаются из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности, ремонтируются (если они подлежат ремонту) или по возможности меняются на новую технику;

состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой государственной услуге;

оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении государственной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

в учреждении имеется медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям;

технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; для оказания качественных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций.

Помещения музея оснащены телефонной связью.

Требования к обеспечению учреждения мягким инвентарем:

учреждение имеет в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления государственной услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой услуги.

Требования к нормативному обеспечению учреждения

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу:

устав;

свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

правила внутреннего распорядка;

положение о платных услугах;

штатное расписание;

положения о структурных подразделениях музея;

должностные инструкции;

положение об аттестации сотрудников;

положения о материальном стимулировании;

порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея;

положения о коллегиальных совещательных органах (экспертно-фондово-закупочная комиссия (далее - ЭФЗК), ученый совет, совет попечителей, научно-методический и редакционный советы и т.д.);

положение по делопроизводству;

технический паспорт музея;

инструкция по охране труда и технике безопасности;
инструкция по пожарной безопасности;
инструкция по электробезопасности;
эксплуатационные документы на приборы и аппаратуру учреждения;
нормативные правовые акты и регламентирующая документация
вышестоящих организаций;
протоколы, решения совещательных органов;
приказы, распоряжения, указания руководителя учреждения;
бухгалтерские документы;
журналы учета работы музея (журнал учета экскурсий, журнал учета
бесплатных и льготных посетителей).

Требования к кадровому обеспечению учреждения

Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги:
учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов,
требуемым для предоставления государственной услуги в полном объеме.
Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных
показателей деятельности музея (количество музейных предметов, число
посетителей), многообразии услуг, количество структурных подразделений,
филиалов и государственного задания;

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

для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции,
устанавливающие его обязанности и права.

Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

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

все специалисты учреждения аттестовываются в установленном порядке;

основаниями для получения допуска к работе являются прохождение
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 проходят
медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями,
предъявляемыми к данной должности;

в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников
учреждения;

работники проходят обучение на курсах повышения квалификации не реже
одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации
работники посещают специализированные семинары, тренинги.

Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении услуг:

в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики. Работники должны придерживаться аккуратности, чистоты и опрятности внешнего вида;

к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в музее; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам;

специалисты музея, непосредственно взаимодействующие с посетителями музея, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Раздел 4. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества государственной услуги (работы)

Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной услуги.

Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения плановых проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу (Приказ Министерства от 09.04.2018 № 23/01-01/189). Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (выполнения работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих

требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Ростовской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества услуг.

В целях улучшения качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Ростовской области.

Учреждение обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателя услуг о качестве оказанных услуг на своем официальном сайте в сети Интернет.

Порядок рассмотрения претензий получателя услуг.

Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания услуги.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц учреждения, предоставляющего государственную услугу, могут быть обжалованы

заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в судебном порядке, установленном действующим, законодательством Российской Федерации.

При досудебном обжаловании действия (бездействие) и (или) решения должностных лиц учреждения, предоставляющего государственную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в учреждение с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 115. В электронной форме жалоба может быть принята на электронный адрес Музея: romii@mail.ru, единый портал государственных и муниципальных услуг, а также на личном приеме у руководителя Музея.

Жалобу можно лично сдать в приемную директора Музей (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

В письменной жалобе получателя государственной услуги должно быть указано:

наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу (работу), должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

В случае обращения граждан в Министерство на действия (бездействие) и решения должностных лиц учреждения, предоставляющего государственную услугу, Министерство:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений с участием руководства учреждения в установленные федеральным законодательством сроки; в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от

27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;

обязывает руководство учреждения по результатам рассмотрения жалобы принять меры по выявленным нарушениям (если они имели место) и обеспечить недопущение подобных фактов;

принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями. Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

Раздел 5. Учет мнения потребителей государственной услуги

Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей услуг:

Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Раздел 6. Показатели качества предоставления государственной услуги

Наименование показателя качества предоставления государственной услуги.

Доля экспонировавшихся музейных предметов в общем количестве музейных предметов основного фонда.

Единица измерения: процент.

Значение показателя качества государственной услуги определяется в государственном задании на текущий год.

Доступ к культурным ценностям – одна из основных задач музеев. Сохранение показателя «Доля экспонировавшихся музейных предметов в общем количестве музейных предметов основного фонда» с учетом ежегодного увеличения основного фонда музеев позволяет улучшать качество предоставления данной услуги.

Показатель качества предоставления государственной услуги доля экспонировавшихся музейных предметов в общем количестве музейных предметов основного фонда производится по формуле:

$$K \times 100 / S = D,$$

где S – число предметов основного фонда на конец года, единиц (графа № 3 Формы федерального статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея»);

K – число предметов основного фонда, которые экспонировались в течение отчетного года (графа № 4 Формы федерального статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея»);

D – доля экспонировавшихся музейных предметов в общем количестве музейных предметов основного фонда.

Стандарт
качества предоставления государственной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»
(вне стационара)

Раздел 1. Описание государственной услуги

Наименование государственной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (вне стационара) (далее - государственная услуга).

Государственная услуга предоставляется государственным бюджетным учреждением культуры Ростовской области «Ростовский областной музей изобразительных искусств» (далее - Музей). Контактная информация Музея: адрес: 344002 г. Ростов-на-Дону, ул.Пушкинская, 115 тел./факс (863) 269-10-88, E-mail: gomii@mail.ru.

Функции и полномочия учредителя в отношении Музея осуществляет Министерство культуры Ростовской области (далее - Министерство). Контактная информация Министерства: адрес: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Московская, 51, тел./факс (863) 240 42 42, E-mail: mkro@donland.ru <http://mkro.donland.ru>.

Министерство организует и контролирует деятельность Музея по оказанию государственных услуг, а также осуществляет финансирование Учреждения на предоставление государственных услуг в соответствии с утвержденным государственным заданием в пределах доведенных лимитов бюджетных обязательств на соответствующий финансовый год.

Формы предоставления государственной услуги.

Услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара) представляет собой публичный показ музейных предметов и музейных коллекций путем создания временных выставок в других учреждениях.

Услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций вне стационара может предоставляться в следующих основных формах:

организация и осуществление экскурсионного обслуживания потребителей услуги на временных выставках;

самостоятельное ознакомление потребителей услуги с временными выставками;

проведение научно-образовательных и культурно-массовых мероприятий для потребителей услуг на временных выставках;

информационно-справочное и консультационное обслуживание потребителей услуги.

Перечень форм предоставления услуги может быть расширен Музеем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом Музея).

Требования к объему и качеству выполняемых услуг за счет субсидии на выполнение государственного задания утверждаются ежегодно в государственном задании.

Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- 3) Основы законодательства о культуре от 09.10.1992 года № 3612-1;
- 4) Федеральный закон от 15.01.1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
- 5) Федеральный закон от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон от 26.05.1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 7) Федеральный закон от 24.07.1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон от 22.07.2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 10) Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 11) Федеральный закон от 30.12.2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- 12) Федеральный закон от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

13) Федеральный закон от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

14) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

15) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

16) Приказ 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»;

17) Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

18) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);

19) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 №1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;

20) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «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»;

21) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

22) Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

23) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

24) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;

25) Областной закон Ростовской области от 22.10.2004 № 177-ЗС «О культуре»;

26) Постановление Правительства Ростовской области от 18.09.2015 № 582 «О порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Ростовской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания»;

27) Постановление Правительства Ростовской области от 06.12.2012 № 1068 «Об утверждении Концепции развития культуры Ростовской области на период до 2020 года»;

28) Постановление Правительства Ростовской области от 01.06.2012 № 469 «О Порядке предоставления льгот на посещение организаций культуры».

Раздел 2. Описание потенциальных потребителей услуги

Получатели услуги.

Потребителями услуги, оказываемой Музеем, могут быть юридические и физические лица. Услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений, иных обстоятельств.

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами Музея.

Платные, льготные услуги, бесплатные услуги населению предоставляются на основании приобретенного посетителем музея кассового чека, экскурсионной путевки или документов, дающих право на вход.

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 учреждения. Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

Раздел 3. Порядок предоставления государственной услуги

Общие требования к предоставлению услуги.

Предоставление государственной услуги вне стационара предусматривает: разработку и утверждение планов выставочной деятельности (создание научной концепции и структуры выставки, тематико-экспозиционного плана и рабочего эскиза выставки, составление проектно-сметной документации; информационное обеспечение выставки);

подбор экспонатов выставки (подбор экспонатов выставки из собственных фондов музея, фондов других музейных организаций, создание мультимедийного, аудио-, видео-контента выставки);

подготовка к транспортировке музейных предметов и музейных коллекций для публичного показа вне музея с целью обеспечения их сохранности;

оформление правовых и учетно-хранительских документов для обеспечения публичного показа музейных предметов вне музея;

доставка экспонатов при реализации услуги вне стационара (охрана музейных предметов при транспортировке; страхование, транспортировка экспонатов выставки и оборудования; проезд и обеспечение проживания специалистов, участвующих в проведении выставки);

монтаж и демонтаж выставки (изготовление, установка экспозиционного оборудования, оформление и монтаж экспонатов, изготовление элементов художественного оформления, объемно-пространственных конструкций экспозиции; монтажные работы по созданию экспозиции).

Информационное сопровождение выставки должно предусматривать потребности особых категорий посетителей:

организация мероприятий в рамках выставки (проведение церемоний открытия/ закрытия выставки, творческих занятий, мастер-классов, лекций и т.д.).

Предоставление государственной услуги предусматривает:

информирование о выставке (разработка печатных, аудио, видео и прочих материалов, раскрывающих информацию о выставке; рекламно-информационное обеспечение показа выставки);

подготовка персонала, который будет осуществлять экскурсионное обслуживание временной выставки (методическая работа по подготовке экскурсий и экскурсоводов, в том числе разработка текста экскурсии);

обеспечение доступа граждан к культурным ценностям (прием посетителей; осуществление экскурсионного обслуживания, проведения культурно-массовых мероприятий; перемещение посетителей по удаленным музейным объектам; обеспечение безопасности, услуга должна отвечать требованиям комфортности).

Порядок предоставления государственной услуги:

Для получения государственной услуги потребитель услуги лично обращается в учреждение, на выставочных площадях которого оказывается услуга и приобрести билет на посещение, оплатив входную плату в кассе музея, когда он открыт для посещения.

Для льготных категорий предоставление государственной услуги осуществляется на основании льготного билета (кассового чека) на право бесплатного или льготного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего отнесение его к льготной категории.

Регистрация экскурсионных посетителей и осуществление экскурсионного обслуживания проводится в соответствии с порядком, принятым в учреждении, принявшем выставку на экспонирование.

Максимальный срок ожидания в очереди для получения услуги определяется исходя из особенностей учреждения, принявшего выставку для временного экспонирования.

Количество посетителей в экскурсионной группе рассчитывается для каждого объекта показа с учетом размеров помещения, максимально допустимой нагрузки на объект культурного наследия, требований комфортности для посетителей и оптимальной нагрузки экскурсоводов, но вместе с тем, не должно быть более 20 человек в группе.

В случае если в кассовом чеке или в абонементе, указана дата посещения, предоставление услуги в другие даты по чеку, абонементу не допускается.

Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

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

отсутствие кассового чека, (абонемента) или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренных в договоре;

отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;

отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);

обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение, экспонирующее выставку закрыто для посещения;

отсутствие договора - для юридического лица.

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

Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;

создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;

внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

Ограничения доступа к услугам и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе учреждения, принявшего выставку для временного экспонирования.

Порядок информирования населения об услугах.

Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о государственной услуге:

Музей, экспонирующий выставку, обязан своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых услугах и обеспечить возможность их правильного выбора;

Музей обязан довести до потребителей следующую информацию:

сведения о графике работы учреждения;

правила посещения выставки, права и обязанности посетителей;

утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

сведения об организаторе выставки, афиши, планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;

контактную информацию о руководстве учреждения, принявшего выставку для временного экспонирования с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

адрес официального интернет-сайта учреждения;

об установлении права бесплатного посещения Музея.

Музей размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде; правила посещения и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм.

Информирование потребителей услуги осуществляется:

через официальный интернет-сайт музея – организатора выставки и учреждения принявшего выставку для временного экспонирования;

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

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодические печатные издания, информационные порталы сети Интернет);

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении учреждения.

На информационных стендах в зданиях (помещениях) Музея, принявшего выставку, размещается следующая обязательная информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения, с указанием времени прекращения продажи билетов;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимой выставке и мероприятиях на этой выставке;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

На вывеске у входа в Музей должна размещаться следующая информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения;

информация об изменениях в режиме работы учреждения.

Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодические печатные издания, информационные порталы сети Интернет) размещается информация:

о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об услугах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресу, указанному на сайте учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 30 дней с момента регистрации обращения.

Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании структурного подразделения Музея, в которое поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

о порядке предоставления государственной услуги;

об адресах интернет-сайтов Музея, Министерства культуры ростовской области; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

Иные услуги, например, размещение информации в сети Интернет, в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах и т.д.:

На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;

режим работы учреждения, с указанием времени прекращения продажи билетов (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

стандарт качества предоставления государственной услуги;

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

online-сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Требования к доступности предоставления услуг.

Требования к режиму работы учреждения:

режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания устанавливается учреждением, и обеспечивается возможность комфортного ознакомления потребителей услуги с выставкой;

учреждение информирует потенциальных потребителей услуги об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 3 дня до таких изменений;

предоставление государственной услуги осуществляться не менее 5 дней в неделю;

дата, время и продолжительность проведения мероприятий устанавливается учреждением, принявшим выставку самостоятельно;

в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс и гардероба (при наличии) для посетителей;

ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно.

Требования к удаленности расположения места предоставления государственной услуги:

места предоставления государственной услуги должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

Требования к доступности государственной услуги для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные льготные категории граждан) устанавливаются федеральным и региональным законодательством субъекта Российской Федерации по месту нахождения учреждения, принявшего выставку для временного экспонирования.

Размер льготы определяется учреждением, принявшим выставку самостоятельно.

Требования к зданию и прилегающей территории:

учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления государственной услуги, а также отвечать требованиям по безопасности и сохранности музейных предметов и музейных коллекций в период временного экспонирования;

прилегающая ко входу территория должна быть благоустроена (в том числе оборудована местами для отдыха посетителей и ожидания предоставления услуги) и озеленена, содержаться в порядке; иметь освещение, в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;

содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;

здание должно быть обеспечено системами отопления, водоснабжения, канализации, оборудовано источниками естественного и искусственного освещения, средствами связи, системой указателей и знаковой навигации;

здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, тревожной кнопкой, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;

здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы);

здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели;

площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении государственной услуги;

площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;

учреждение, оказывающее государственную услугу, должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

Требования к помещениям учреждения:

размеры площадей музейных помещений должны определяться в зависимости от количества и характера коллекций, с учетом существующих нормативов: СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения», СНиП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование», СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», СНиП 21-01-97 «Строительные нормы и правила Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений», Правил устройства электроустановок (ПУЭ), Правил пожарной безопасности для

учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);

помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

экспозиционные помещения должны быть оборудованы системами теплоснабжения, обеспечивающими поддержание нормативного температурно-влажностного режима и удовлетворять требованиям максимальной противопожарной безопасности, иметь запасные выходы и соответствующее противопожарное оборудование. Все музейные помещения должны быть оснащены охранной сигнализацией;

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 услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в музеях. Эстетичность услуги, оказываемой исполнителем, должна обеспечиваться:

соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;

гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения.

Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения. Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Требования к техническому оснащению учреждения:

учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят: аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления государственной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой услуги.

Комплекс материально-технического оснащения учреждения должен включать:

музейное оборудование: экспозиционно-выставочное оборудование, обеспечивающее сохранность музейных предметов;

рабочее оборудование: мебель для сотрудников учреждения, складское оборудование, тару для осуществления безопасной транспортировки музейных предметов для оказания услуги вне стационара;

информационно-коммуникационные средства: компьютеры в комплектации, принтеры, телефоны, в том числе с функцией факса, точки доступа в Интернет, современные технические средства для отображения аудиовизуальной информации, информационные киоски;

средства копирования и тиражирования документов: сканеры, копировальные аппараты, фотоаппараты и видеокамеры.

Количество оборудования материально-технического оснащения учреждения определяется исходя из технологических потребностей учреждения. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в музеях должны обеспечивать информационную безопасность, возможность эффективной работы сотрудников, комфортное восприятие информации потребителями:

специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год оборудование должно проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой государственной услуге;

оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

на оборудование импортного производства, применяемого при предоставлении государственной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства;

Помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

Требования к обеспечению учреждения мягким инвентарем:

учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления государственной услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой услуги.

Требования к нормативному обеспечению учреждения.

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу:

устав

свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

правила внутреннего распорядка;

положение о платных услугах;

штатное расписание;

положения о структурных подразделениях учреждения;

должностные инструкции;

положение об аттестации сотрудников;

положения о материальном стимулировании;

порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников учреждения;

положения о коллегиальных совещательных органах;

положение по делопроизводству;

технический паспорт учреждения;

инструкция по охране труда и технике безопасности;

инструкция по пожарной безопасности;

инструкция по электробезопасности;

эксплуатационные документы на приборы и аппаратуру учреждения;

нормативные правовые акты и регламентирующая документация

вышестоящих организаций;

протоколы, решения совещательных органов;

приказы, распоряжения, указания руководителя учреждения;

бухгалтерские документы;

журналы учета работы музея (журнал учета экскурсий, журнал учета бесплатных и льготных посетителей).

Требования к кадровому обеспечению.

Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги: учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления услуги в полном объеме.

Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности музея (количество музейных предметов, количество посетителей, многообразие услуг, количество структурных подразделений, филиалов) и государственного задания;

структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств.

Для каждого работника утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

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

все специалисты учреждения аттестованы в установленном порядке;

основаниями для получения допуска к работе являются прохождение 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;

работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении услуг:

в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики. Работники должны придерживаться аккуратности, чистоты и опрятности внешнего вида; к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования:

поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в музее; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Специалисты музея, непосредственно взаимодействующие с посетителями музея, должны иметь нагрудные таблички с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества государственной услуги

Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной услуги.

Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения плановых проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу (Приказ Министерства от 09.04.2018 № 23/01-01/189). Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Ростовской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения. В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

В целях улучшения качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Ростовской области.

Учреждение обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателя услуг о качестве оказанных услуг на своем официальном сайте в сети Интернет.

Порядок рассмотрения претензий получателя услуг.

Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания услуги.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц учреждения, предоставляющего государственную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в судебном порядке, установленном действующим, законодательством Российской Федерации.

При досудебном обжаловании действия (бездействие) и (или) решения должностных лиц учреждения, предоставляющего государственную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в учреждение с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 115. В электронной форме жалоба может быть принята на электронный адрес Музея: romii@mail.ru, единый портал государственных и муниципальных услуг, а также на личном приеме у руководителя Музея.

Жалобу можно лично сдать в приемную директора Музей (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

В письменной жалобе получателя государственной услуги должно быть указано:

наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу (работу), должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

В случае обращения граждан в Министерство на действия (бездействие) и решения должностных лиц учреждения, предоставляющего государственную услугу, Министерство:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений с участием руководства учреждения в установленные федеральным законодательством сроки; в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;

обязывает руководство учреждения по результатам рассмотрения жалобы принять меры по выявленным нарушениям (если они имели место) и обеспечить недопущение подобных фактов;

принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями. Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

Раздел 4. Учет мнения потребителей государственной услуги

Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей услуг.

Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Раздел 5. Показатели качества предоставления государственной услуги

Наименование показателя качества предоставления государственной услуги.

Доля экспонировавшихся музейных предметов в общем количестве музейных предметов основного фонда.

Единица измерения: процент.

Значение показателя качества государственной услуги определяется в государственном задании на текущий год.

Доступ к культурным ценностям – одна из основных задач музеев. Сохранение показателя «Доля экспонировавшихся музейных предметов в общем количестве музейных предметов основного фонда» с учетом ежегодного увеличения основного фонда музеев позволяет улучшать качество предоставления данной услуги.

Показатель качества предоставления государственной услуги доля экспонировавшихся музейных предметов в общем количестве музейных предметов основного фонда производится по формуле:

$$K \times 100 / S = D,$$

где S – число предметов основного фонда на конец года, единиц (графа № 3 Формы федерального статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея»);

K – число предметов основного фонда, которые экспонировались в течение отчетного года (графа № 4 Формы федерального статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея»);

D – доля экспонировавшихся музейных предметов в общем количестве музейных предметов основного фонда.

Стандарт
качества выполнения государственных работ:
«Осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций»;
«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (в стационарных условиях);
«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (вне стационарных условий);
«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»;
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»

Раздел 1. Описание государственных работ

Наименование государственных работ

«Осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций»; «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (в стационарных условиях); «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (вне стационарных условий); «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»; «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (далее – государственные работы).

Государственная услуга предоставляется государственным бюджетным учреждением культуры Ростовской области «Ростовский областной музей изобразительных искусств» (далее - Музей). Контактная информация Музея: адрес: 344002 г. Ростов-на-Дону, ул.Пушкинская, 115 тел./факс (863) 269-10-88, E-mail: gomii@mail.ru.

Функции и полномочия учредителя в отношении Музея осуществляет Министерство культуры Ростовской области (далее - Министерство). Контактная информация Министерства: адрес: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Московская, 51, тел./факс (863) 240 42 42, E-mail: mkro@donland.ru <http://mkro.donland.ru>.

Министерство организует и контролирует деятельность Музея по оказанию государственных услуг, а также осуществляет финансирование Учреждения на предоставление государственных услуг в соответствии с утвержденным государственным заданием в пределах доведенных лимитов бюджетных обязательств на соответствующий финансовый год.

Формы выполнения государственных работ:

«Создание экспозиций (выставок) музеев, организации выездных выставок (в стационарных условиях) и (вне стационарных условий)» может выполняться в следующих основных формах:

создание постоянных экспозиций и временных выставок, на выставочных площадях музейных учреждений из музейных коллекций государственных и негосударственных музеев, образований музейного типа, частных коллекций, произведений профессионального, декоративно-прикладного искусства, изделий народных промыслов, книжно-иллюстративных выставок и пр. Экспонаты либо иные культурные ценности предоставляются для организации выставки их владельцем (собственником) на договорной основе;

самостоятельного ознакомления потребителей услуги с постоянными экспозициями и временными выставками;

проведения экскурсионного обслуживания, научно-образовательных и культурно-массовых мероприятий для потребителей услуг в условиях стационарных экспозиций и временных выставок;

информационно-справочного и консультационного обслуживания потребителей услуги.

Перечень форм предоставления услуги может быть расширен Музеем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом Музея).

Требования к объему и качеству выполняемых работ за счет субсидии на выполнение государственного задания утверждаются ежегодно в государственном задании.

«Осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций» может выполняться в следующих основных формах:

проведение комплекса мероприятий, направленных на восстановление, сохранение музейных предметов, музейных коллекций;

проведение консервационных и реставрационных работ;

систематическое наблюдение за состоянием сохранности и проведение реставрационных осмотров музейных предметов и музейных коллекций;

создание надлежащих условий для хранения и экспонирования музейных предметов и музейных коллекций;

создание реставрационного совета, разработка положения о реставрационном совете;

ведение документации о состоянии музейных предметов и музейных коллекций и произведенных реставрационных процессах (протокол, паспорт).

Требования к объему и качеству выполняемых работ за счет субсидии на выполнение государственного задания утверждаются ежегодно в государственном задании.

«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (в стационарных условиях) может выполняться в следующих основных формах:

организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций;

обеспечение безопасности музейных предметов и музейных коллекций, включая наличие присвоенных им учетных обозначений и охранной маркировки музейных предметов и музейных коллекций;

государственный учет музейных предметов и музейных коллекций, ведение и сохранность учетной документации, связанной с этими музейными предметами и музейными коллекциями;

ведение электронного каталога музея;

передача сведений о музейных предметах и музейных коллекциях в Госкаталог Музейного фонда Российской Федерации.

Требования к объему и качеству выполняемых работ за счет субсидии на выполнение государственного задания утверждаются ежегодно в государственном задании.

«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» может выполняться в следующих основных формах:

проведение методических семинаров, конференций для специалистов государственных музеев, подведомственных министерству культуры Ростовской области;

издание методических рекомендаций для специалистов государственных музеев, подведомственных министерству культуры Ростовской области;

Требования к объему и качеству выполняемых работ за счет субсидии на выполнение государственного задания, утверждаются ежегодно в государственном задании.

Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения государственных работ:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- 3) Основы законодательства о культуре от 09.10.1992 года № 3612-1;
- 4) Федеральный закон от 15.01.1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
- 5) Федеральный закон от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон от 26.05.1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 7) Федеральный закон от 24.07.1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон от 22.07.2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 10) Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

11) Федеральный закон от 30.12. 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

12) Федеральный закон от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

13) Федеральный закон от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

14) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

15) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

16) Приказ 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»;

17) Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

18) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);

19) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 №1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;

20) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «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»;

21) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

22) Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

23) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

24) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;

25) Областной закон Ростовской области от 22.10.2004 № 177-ЗС «О культуре»;

26) Постановление Правительства Ростовской области от 18.09.2015 № 582 «О порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Ростовской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания»;

27) Постановление Правительства Ростовской области от 06.12.2012 № 1068 «Об утверждении Концепции развития культуры Ростовской области на период до 2020 года»;

28) Постановление Правительства Ростовской области от 01.06.2012 № 469 «О Порядке предоставления льгот на посещение организаций культуры».

Раздел 2. Описание потенциальных потребителей государственных работ

Государственные работы осуществляются в интересах общества на бесплатной основе физическими и юридическими лицами.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества государственных работ

Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества выполнения работ.

Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения плановых проверок деятельности учреждений, выполняющих работы (Приказ Министерства от 09.04.2018 № 23/01-01/189). Учреждение, выполняющее работы, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества работ. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению работы, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях

федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Ростовской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению работы, принятые ими решения. В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества работ.

Раздел 4. Учет мнения потребителей государственной работы

Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей государственных работ.

Мнения потребителей государственной работы об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги (работы) и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной работы.

Мнения потребителей работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества выполнения государственной работы.

Раздел 5. Показатели качества предоставления государственной работы

Наименование показателя качества предоставления государственной работы.

Показателями качества государственных работ являются:

исполнение плана на текущий год по созданию выставок;

исполнение плана по реставрации и консервации музейных предметов в отчетном периоде;

исполнение плана по формированию государственного электронного каталога в отчетном периоде;

положительные отзывы (в СМИ от участников).

Значения показателей качества государственных работ определяются в государственных заданиях музеев на текущий год.