

20

УТВЕРЖДЕН
приказом Управления культуры
и молодежной политики
Администрации города Глазова
от 31.05.2012 № 35/00

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
«Услуги по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем
публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях,
на электронных и других видах носителей,
в том числе в виртуальном режиме»

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества (далее – Стандарт) предоставления «Услуги по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей» (далее Услуга) разработан в соответствии с Законом Удмуртской Республики от 10.11.2008 № 47-РЗ «О республиканских стандартах качества предоставления государственных услуг в Удмуртской Республике». Он направлен на повышение качества исполнения и обеспечения доступности Услуги, предоставляемой муниципальным учреждением культуры.

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, рассмотрение жалоб (претензий) получателей Услуги, а также требования к качеству предоставления Услуги.

1.2. Услуга предоставляется Администрацией муниципального образования «Город Глазов». Непосредственным исполнителем предоставления Услуги является муниципальное бюджетное учреждение культуры «Глазовский краеведческий музей» (далее – МБУК ГКМ), учредителем которого является Управление культуры и молодежной политики Администрации города Глазова.

1.3. Перечень правовых актов, регулирующих предоставление Услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Конституция Удмуртской Республики;
- Федеральный закон от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Собрание законодательства Российской Федерации», 06.10.2003, №40, ст. 3822, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденные Верховным Советом РФ от 09.10.1992 №3612-1. Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Российская газета», № 248, 17.11.1992, «Ведомости СНД и ВС РФ», 19.11.1992, № 46, ст. 2615;
- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 27.05.1996, N 22, ст. 2591, "Российская газета", N 104, 04.06.1996;

- Закон Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета», N 92, 15.05.1993, «Ведомости СНГ и ВС РФ», 20.05.1993, N 20, ст. 718;
- Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Парламентская газета», N 201, 27.10.2004, «Российская газета», N 237, 27.10.2004, «Собрание законодательства РФ», 25.10.2004, N 43, ст. 4169;
- Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Парламентская газета», N 120-121, 29.06.2002, «Российская газета», N 116-117, 29.06.2002, «Собрание законодательства РФ», 01.07.2002, N 26, ст. 2519;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 N 179 «Об утверждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 23.02.1998, N 8, ст. 949, «Российская газета», N 43, 05.03.1998;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 22.11.1999, N 47, ст. 5702, «Российская газета», N 240, 03.12.1999;
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736). Документ опубликован в издании «Библиотека и закон», выпуск 21 (2, 2006);
- Приказ Министерства культуры Удмуртской Республики от 01.12.1999 № 663 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет». Документ опубликован не был;
- Устав муниципального образования «Город Глазов», утвержденный решением Глазовской городской Думы от 30.06.2005 № 461. Первоначальный текст документа опубликован в издании «Мой город», N 48, 05.07.2005;
- Положение об Управлении культуры и молодежной политики Администрации города Глазова, утвержденное решением Глазовской городской Думы от 21.09.2007 № 411. Документ опубликован в издании «Городские ведомости», сентябрь 2007, N 8;
- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Глазовский краеведческий музей» (МБУК ГКМ);
- Локальные акты МБУК ГКМ, регламентирующие деятельность музея;
- Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Удмуртской Республики, муниципальные правовые акты города Глазова.

1.4. Основные понятия (термины и определения), используемые в стандарте муниципальных услуг:

Выставка - мероприятие, на котором демонстрируются (публичный показ) музейные предметы и коллекции и (или) сопровождающая эти предметы и коллекции информация, и которое проходит в четко установленные сроки и с определенной периодичностью; многокомпонентное мероприятие, включающие в себя наряду с демонстрацией экспонатов сопутствующие организационные мероприятия, организуемые в рамках программы работы музея для более полного и глубокого раскрытия ее тематического содержания

Культурные ценности - предметы религиозного или светского характера, имеющие значение для истории и культуры и относящиеся к категориям, определенным в статье 7 Закона Российской Федерации "О вывозе и ввозе культурных ценностей";

Музей - некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций;

Музейный предмет - культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное представление. Движимый объект культурного и природного наследия, первоисточник знаний и эмоций, изъятый из среды бытования или музеефицированный вместе с фрагментом среды и включенный в собрание музейное. Обладает значимым для социума информационным потенциалом, музейной ценностью, которая складывается из научной, исторической, мемориальной, художественной ценности, и свойствами музейного предмета;

Музейная коллекция - совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам;

Музейный фонд - совокупность постоянно находящихся на территории Российской Федерации музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных законодательством;

Музейная деятельность – один из специализированных типов деятельности в сфере культуры, направленный на выявление, сохранение, изучение и публичное представление культурного достояния, включающего музейные предметы и музейные коллекции, объекты культурного и природного наследия и образцы традиционной нематериальной культуры.

Научно-исследовательская работа – направление музейной деятельности, определяемое задачами музея как научно-исследовательского учреждения. Заключается в получении новых знаний на основе изучения музейного собрания. Включает исследования по профильным дисциплинам и музееведческие исследования. Н.И.Р. в музее является основой всех направлений музейной деятельности – научного комплектования фондов, экспозиционной и научно-просветительской работы. Специфическими формами Н.И.Р. являются в первую очередь научная обработка музейных фондов и научное проектирование экспозиции. Основными документами, определяющими направления и формы Н.И.Р. в музее, являются: научная концепция фондовой работы и научная концепция экспозиции, объединяющиеся в рамках научной концепции музея.

Публикация - одна из основных форм деятельности музея, предполагающая все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей.

Предоставление услуги – деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги.

Посетитель - физическое лицо, посещающее музей для знакомства с демонстрируемыми экспонатами, сбора информации, контактов с работниками музея и (или) участия в программе (плане) работы музея.

Потребитель – юридическое или физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать государственную услугу.

Услуга – это результат деятельности учреждения в интересах определенного физического (юридического) лица – получателя услуги, осуществляемой в соответствии с государственным заданием и направленной на удовлетворение потребности граждан, реализацию ими прав и свобод.

Хранение - один из основных видов деятельности музея, предполагающий создание материальных и юридических условий, при которых обеспечивается сохранность музейного предмета и музейной коллекции;

Экспозиция - целостная предметно-пространственная система, в которой музейные предметы и другие экспозиционные материалы объединены концептуальным (научным и

художественным) замыслом. Музейная экспозиция — основная форма музейной коммуникации. Музейные экспозиции принято подразделять на постоянные (стационарные) и временные; временные экспозиции называются выставки.

Экспозиционная работа - одно из направлений музейной деятельности, основное содержание которого заключается в проектировании экспозиции, монтаже и демонтаже экспозиций, проведении реэкспозиции, наблюдении за состоянием экспозиции, ведении текущей экспозиционной документации..

Экспонат (от лат. *exponatus* – выставленный для обозрения), первичный структурный элемент экспозиции музейной. В качестве экспонатов отбираются музейные предметы, обладающие наиболее выраженными свойствами.

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

Экскурсия – вид музейной деятельности, заключающийся в представлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, направленный на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

1.5. Потребителями Услуги (далее – Пользователи) являются физические лица (независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии), а также юридические лица.

1.5.1. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям Пользователей:

1) дети из многодетных семей имеют право на бесплатное посещение Учреждения, предоставляющего Услугу.

2) учреждение, в соответствии с действующим законодательством, вправе устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, при посещении ими платных мероприятий, проводимых учреждением.

3) один раз в месяц лица, не достигшие 18 лет, в соответствии с действующим законодательством имеют право на бесплатное посещение учреждения, предоставляющего Услугу. Дни бесплатного посещения определяются графиком, утверждаемым руководителем учреждения, предоставляющего Услугу, по согласованию с Управлением культуры и молодежной политики Администрации города Глазова.

4) дети младше 7 лет могут получить Услугу только в сопровождении взрослых или при условии коллективного посещения, с руководителем группы.

1.6. Конечным результатом предоставления Услуги являются:

- предоставление доступа к материальным культурно-историческим ценностям;
- организация культурного досуга жителей города;
- использование и популяризация объектов культурного наследия, находящихся на территории города;
- осуществление просветительской и образовательной деятельности.

1.7. Граждане имеют право на неоднократное обращение за получением Услуги.

1.8. Предоставление Услуг является как бесплатным, так и частично платным видом услуги. Оплата за Услугу взимается в соответствии с установленными действующими нормативными правовыми актами, нормативами и тарифами.

1.9. Пользователи могут получить дополнительные услуги, в том числе платные.

1.10. Перечень необходимых документов для получения Услуги.

1.10.1. Для получения Услуги в форме публичного показа музейных предметов, музейных коллекций, необходимо наличие входного билета (квитанции).

1.10.2. Для получения других видов Услуг необходимо составить заявление, гарантийное письмо с указанием полных реквизитов организации или частного лица; цели обращения; сроков исполнения Услуги.

2. Требования к порядку предоставления Услуги

2.1. Получение информации по вопросам предоставления Услуги осуществляется посредством:

- публикации информации на официальном сайте муниципального образования город Глазов <http://www.glazov-gov.ru> и на сайте Музеи России <http://www.museum.ru/M1329>

- телефонной связи, электронного информирования (garuda@udmnet.ru);
- публикации в средствах массовой информации;
- Управления культуры и молодежной политики Администрации города Глазова;

- информационных стендов, размещаемых в Учреждении, на стендах образовательных учреждений и предприятий города.

2.2. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя Услуги указаны в Приложении к настоящему Стандарту

2.3. Сроки предоставления муниципальной услуги.

- При публичном показе музейных предметов, музейных коллекций, время ожидания начала экскурсии Пользователем не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете, или 30 минут с момента предъявления билета сотруднику учреждения, предоставляющего Услуги, если билет не содержит точного указания на время начала экскурсии

- Письменные запросы Заявителя рассматриваются с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

- Издательская деятельность осуществляется в соответствии с планом работы учреждения.

2.4. Перечень оснований для приостановления предоставления Услуги, отказа в предоставлении Услуги.

2.4.1. В предоставлении Услуги может быть отказано, если:

- у Пользователя отсутствует билет (квитанция), дающий право на получение Услуги в форме публичного показа музейных предметов, музейных коллекций в день обращения;

- Пользователь за получением Услуги обратился в дни и часы, в которые учреждение, предоставляющее Услуги, закрыто для посещения Пользователями.

- Пользователь находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- Пользователь находится в одежде с ярко выраженными следами грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, предоставляющего услуги, и одежду других посетителей;

- Пользователь производит незаконные, противоправные и общественно опасные действия, а так же действия, которые могут повлечь причинение ущерба имуществу учреждения, предоставляющего Услуги, и окружающих лиц.

2.4.2. Пользователь, причинивший ущерб музею, может быть лишен права на оказание музейных услуг до момента устранения им нарушения и компенсации ущерба, нанесенного музею.

2.4.3. Отказ в предоставлении Услуги Пользователь может обжаловать в вышестоящий орган и (или) в суд.

3. Административные процедуры по музейному обслуживанию населения

3.1. Последовательность действий Пользователя при предоставлении Услуги в форме публичного показа музейных предметов, музейных коллекций.

3.1.1. Приобрести билет (квитанцию) на посещение учреждения, предоставляющего Услугу, в кассе или иным доступным (законным) способом. В билете должна быть указана цена. В случае если в билете указана дата посещения, посещение учреждения, предоставляющего Услугу, в другие дни по данному билету не допускается;

3.1.2. Предъявить билет на посещение учреждения, предоставляющего Услугу, сотруднику, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском Пользователей в помещение учреждения, предоставляющего Услугу.

4. Требования к качеству предоставлению Услуги

4.1. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

2) условия размещения и режим работы учреждения;

3) наличие технического оснащения учреждения;

4) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

5) наличие требований к технологии оказания Услуги;

6) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения, порядка и правил оказания Услуги;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней системы контроля за деятельностью учреждения.

4.2. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее Услугу:

1) устав учреждения;

2) коллективный договор;

3) руководства, правила, инструкции, положения;

4) эксплуатационные документы на приборы и аппаратуру учреждения;

5) муниципальные стандарты (в случае их принятия) в сфере предоставления Услуги;

6) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством учреждению, предоставляющему данную Услугу, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

4.2.1. Устав учреждения, предоставляющего Услугу, является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность, и должен включать в себя следующие сведения:

1) наименование и местоположение, юридический статус;

2) правоспособность учреждения;

3) цели и предмет деятельности учреждения;

4) права и обязанности учреждения, его ответственность;

5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;

6) организация, оплата и дисциплина труда;

7) порядок его учреждения, деятельности, реорганизации и ликвидации.

4.2.2. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления Услуги, определять методы (способы) ее предоставления и

контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения, предоставляющего Услугу.

При предоставлении Услуги используются следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- 2) инструкции по эксплуатации оргтехники (технические паспорта на технику);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении, журналы проведения инструктажа;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- 5) иные инструкции учреждения.

Основными положениями в учреждении, предоставляющем услугу, являются:

- 1) положение об оплате труда;
- 2) положения о предоставлении платных услуг;
- 3) положения об аттестации работников;
- 4) иные положения учреждения, предоставляющего Услугу.

4.2.3. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании Услуги, входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- 3) инвентарные описи основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

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

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности.

4.3. В учреждении, предоставляющем Услугу, следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

4.4. Требования к учреждению, предоставляющему услугу.

Учреждение, предоставляющее услугу, должно быть размещено в здании и помещениях, территориально доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение);

В здании учреждения, предоставляющего Услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) экспозиционные (выставочные) залы;
- 2) служебные помещения;
- 3) помещения для самостоятельной работы с материалами (экспонатами) учреждения, предоставляющего Услугу;
- 4) помещения для хранения коллекций (фондов).

4.5. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга:

По размерам и техническому состоянию помещения должны соответствовать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и на качество предоставляемых услуг.

1) учреждение должно иметь при входе вывеску с наименованием, режимом работы.

2) учреждение должно быть оборудовано местами для ожидания посетителями начала экскурсии.

3) кассы учреждения должны работать в течение всего времени работы учреждения. Перерывы работы касс должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часов в день;

4) служебные Помещения музея должны быть оснащены телефонной связью;

5) учреждение должно по требованию Пользователя предоставлять книгу жалоб и предложений в целях учета мнения посетителей по улучшению качества обслуживания;

6) учреждение, при необходимости, должно обеспечивать экспозиционные и выставочный залы достаточным количеством сидячих мест для пенсионеров и людей с ограниченными возможностями

7) экспозиции должны быть обеспечены текстами и этикетажем;

8) в служебном помещении учреждения должна находиться медицинская аптечка;

9) к началу работы учреждения пол в залах, коридорах, холле, должны быть чистым, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнений.

10) ковры и ковровые дорожки в выставочных залах, фойе, вестибюлях и других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к полу;

11) Учреждение, предоставляющее услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки), не должно устанавливать зеркала на путях эвакуации; при проведении мероприятий в учреждении, предоставляющем услугу, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры. Схема эвакуации должна быть размещена на видных местах;

12) В зданиях и помещениях учреждения, предоставляющего услугу, подъездные пути к запасным выходам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными;

13) Учреждение, предоставляющее услугу, обязано обеспечить служебные помещения мусорными корзинами из расчета не менее одной корзины на одно помещение;

4.6. Техническое оснащение учреждения, предоставляющего Услугу.

Каждое помещение должно быть оснащено соответствующим оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

В основной перечень оснащения учреждения, предоставляющего услугу, включается следующее оборудование:

1) в экспозиционных залах:

а) витрины (выставочные шкафы);

б) осветительное оборудование;

2) в служебных помещениях:

а) сейфы для хранения особо ценных экспонатов;

б) компьютерная и копировально-множительная техника;

в) стеллажи;

3) иное оборудование, в том числе охранная сигнализация.

Музейное оборудование и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и осуществлять систематические проверки.

Неисправное музейное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена проверкой.

Состояние электрического оборудования в учреждении, предоставляющем услугу, определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.п. в соответствии с требованиями и нормами безопасности труда.

4.7. Укомплектованность учреждения, предоставляющего Услугу, кадрами и их квалификация.

Учреждение, предоставляющее Услугу, должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

4.7.1. Штат учреждения, предоставляющего услугу, состоит из следующих видов персонала:

- 1) специалисты (научные сотрудники, художники, программист, библиотекарь, бухгалтер, экономист и др.);
- 2) административно-управленческий персонал (директор, заместители директора, главный бухгалтер, заведующие отделами и др.);
- 3) технические работники (архивариус, кассир, смотрители музейные, уборщики служебных помещений и др.);
- 4) рабочие (водитель, кассир билетный, столяр, рабочий по комплексному обслуживанию зданий и др.)

4.7.2. Уровень профессиональной компетентности научных сотрудников учреждения, предоставляющего услугу, должен соответствовать возложенным на них обязанностям. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации научных работников.

Специалисты учреждения выполняют свои обязанности в соответствии с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права.

Научные сотрудники учреждения один раз в 5 лет проходят аттестацию в установленном порядке. По результатам аттестации научным сотрудникам учреждения присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

4.7.3. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с Пользователями:

- 1) Учреждение, предоставляющее Услугу, не вправе ограничивать доступ потребителей услуги к экспозиционным и выставочным залам.
- 2) Режим работы Учреждения должен предусматривать работу в выходные дни, при необходимости – в вечернее время и праздничные дни.
- 3) Персонал учреждения (в том числе технический), обязан по существу отвечать на все вопросы Пользователей, либо должен указать на тех сотрудников, которые могут помочь Пользователю в решении его вопроса.
- 4) Персонал учреждения (в том числе технический), ни при каких обстоятельствах не должен повышать голос на Пользователей, применять к ним меры принуждения и насилия. Оказание Услуг должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением к Пользователям.
- 5) Сотрудник, проводящий мероприятие или экскурсию должен дать ответы на все дополнительные вопросы Пользователей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

4.8. Требования к технологии оказания Услуги:

Основное содержание Услуги составляют:

- 1) экспонирование и выставочная работа;
- 2) популяризация объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории городского округа;
- 3) пропаганда художественных ремесленных традиций.

Использование объектов культурного наследия города осуществляется с соблюдением особенностей и требований, установленных законодательством, а также требований к сохранению объектов культурного наследия, изложенных в охранном договоре, охранно-арендном договоре, охранном обязательстве.

4.8.1. Требования к технологии оказания Услуги в части экспонирования и выставочной работы.

Учреждение, предоставляющее Услуги, обеспечивает доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (коллекции, ценности, предметы).

Обеспечение доступа населения к материальным культурно-историческим ценностям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ потребителей услуги к культурным ценностям. Экспозиции должны регулярно обновляться. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение Пользователей разного возрастного уровня и интересов.

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком, в соответствии с психофизическим и возрастным развитием Пользователей и удовлетворять запросы Пользователя на получение информации.

Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а также по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

4.8.2. Требования к технологии оказания Услуги в части популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории города.

Использование объекта культурного наследия должно осуществляться с обязательным выполнением следующих требований:

обеспечение доступа к объекту культурного наследия, условия которого устанавливаются собственником объекта культурного наследия по согласованию с соответствующим органом охраны объектов культурного наследия.

Основные формы предоставления муниципальной услуги:

- 1) организация стационарных экспозиций;
- 2) организация передвижных, специальных и временных выставок;
- 3) экскурсионное обслуживание посетителей;
- 4) демонстрация музейных предметов через Интернет;
- 5) публикация и распространение каталогов, буклетов, альбомов, проспектов и т.п. по Музейным собраниям, объектам культурного наследия;
- 6) публикация результатов научно-исследовательской работы;
- 7) подготовка и проведение тематических культурно-просветительских мероприятий (лекции, занятия, концерты, фестивали и др.);
- 8) иные формы, повышающие доступность культурного наследия для посетителей и не противоречащие требованиям его сохранения.

Разнообразие форм работы учреждения, предоставляющего Услуги должно соответствовать условиям доступа к культурно-историческим ценностям для жителей муниципального образования «Город Глазов» независимо от их социальной принадлежности.

Производство изобразительной, печатной, сувенирной и другой тиражируемой продукции и товаров народного потребления, использование изображений музейных предметов и музейных коллекций, объектов, расположенных на территории учреждения, предоставляющего услуги, а также с использованием его названий и символики осуществляется с разрешения дирекции музея, предоставляющего услуги, за которым закреплены данные музейные предметы и музейные коллекции.

Объекты культурного наследия (памятники истории и культуры) должны быть доступны для ознакомления, изучения и посещения. Потребители Услуги должны беспрепятственно получать информацию об объекте в пределах данных, содержащихся в Едином государственном реестре объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации.

4.9 Особые требования к организации работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

Параметр	Значение, иная характеристика
Учет музейных предметов	<p>На основе Инструкции по учету и хранению музейных ценностей и других нормативных документов в музее должна быть разработана собственная инструкция, определяющая внутренний порядок учета, хранения и реставрации музейных ценностей.</p> <p>Учет музейных предметов и музейных коллекций осуществляется с использованием специальной учетной документации, обеспечивающей возможность полной идентификации этих предметов и коллекций и содержащей сведения об их местонахождении, сохранности, форме использования и т.д.</p>
Требования к сохранности музейного фонда	<p>Сохранность музейного фонда осуществляется согласно Инструкции по учету и хранению музейных ценностей.</p> <p>Сотрудники музея обязаны:</p> <ul style="list-style-type: none">-периодически проверять наличие хранимых ими музейных предметов;-распределять предметы по местам хранения в фондах по определенной системе и составлять топографические описи, научно-справочные картотеки и книжки хранителя;-принимать меры к обеспечению хранилищ и экспозиции музейным оборудованием (стеллажи, стенды, витрины, шкафы и т.д.), отвечающим правилам хранения музейных ценностей;-следить за состоянием музейного оборудования, а также за состоянием запоров на шкафах;-следить за состоянием экспозиционных залов и хранилищ, запирают и пломбируют их по окончании работ в соответствии с установленным в музее внутренним распорядком, в случае отсутствия в этих помещениях круглосуточной охраны следить за соблюдением противопожарных правил;-контролировать допуск посетителей в хранилища и следить за строгим соблюдением ими установленных музейных правил, вести журнал регистрации посетителей хранилищ, не допускать в хранилища посторонних лиц, не имеющих на то разрешения директора или главного хранителя;-проводить систематическое наблюдение за состоянием сохранности музейных предметов и участвовать в реставрационных осмотрах;-в случаях повреждений, заболеваний музейных предметов принимать меры к их устранению;-активировать все случаи пропажи, хищения и повреждения музейных предметов.

4.10. Оценка качества предоставления муниципальной Услуги:

4.10.1. Критериями оценки качества Услуги являются:

- 1) Полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

Опросы потребителей муниципальной услуги

В музее регулярно проводятся опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемой услуги, анализируется качество предоставляемой услуги.

6. Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении Услуги

Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении Услуги определяется в соответствии с действующим законодательством РФ.

Заместитель начальника управления культуры и молодежной политики



Л.Г. Порошина

Информация о МБУК «Глазовский краеведческий музей»

Юридический адрес: 427620, г. Глазов, ул. Кирова, 13

Почтовый адрес: 427620, г. Глазов, ул. Кирова, 13

Телефоны: 8 (34141) 300-95, 366-66

Адрес электронной почты: garuda@udmnet.ru,

Режим работы учреждения*:

Понедельник 8.00 – 19.00

Вторник 8.00 – 19.00

Среда 8.00 – 19.00

Четверг 8.00 – 19.00

Пятница 8.00 – 19.00

Суббота 10.00 -19.00

Воскресенье 10.00 -19.00

** в графике работы возможны изменения в связи с приездом передвижных и коммерческих выставок, проведением ночных и вечерних мероприятий.*

Индивидуальный график работы музея возможен, на основании приказа директора МБУК ГКМ

Заместитель начальника управления
культуры и молодежной политики



Л.Г. Порошина