

Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом начальника управления
культуры, искусства и
кинематографии администрации
муниципального образования
город-курорт Геленджик
от 21.12.2023 № 171

СТАНДАРТ

качества муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»,
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Геленджикский историко-краеведческий музей»
муниципального образования город-курорт Геленджик

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта:

- Управление культуры, искусства и кинематографии администрации муниципального образования город-курорт Геленджик;
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Геленджикский историко-краеведческий музей» муниципального образования город-курорт Геленджик (далее – МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»).

1.2. Область применения стандарта:

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее - муниципальная услуга), разработан для создания возможностей для доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, хранящимся в МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей», в целях повышения удовлетворённости потребителей муниципальных услуг, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя муниципальной услуги и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности муниципальной услуги для потребителя.

Оказание муниципальной услуги осуществляется по адресу: 353460, Краснодарский край, г. Геленджик, ул. Островского, 1. Контактный телефон 8(86141) 2-13-61, адрес электронной почты: gelmusey@mail.ru.

1.3. Основные понятия:

Музей – некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций, а также для достижения иных целей.

Музейный предмет – культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное представление.

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.

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.

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.

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.

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

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

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

Исполнитель – муниципальное бюджетное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

1.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 25.06.2002 г. №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (ред. от 21.12.2021);
- Федеральный Закон от 26.05.1996 г. №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 22.10.2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Закон Российской Федерации от 15.04.1993 г. № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией конвенции о правах инвалидов»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (ред. от 06.02.2023);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 г. №179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;
- «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94)» (введены в действие Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.12. 2009 г. № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;
- Приказ Министерства культуры РФ от 16.11.2015 г. № 20803 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов»;
- Закон Краснодарского края от 3 ноября 2000 года № 325-КЗ «О культуре»;
- Приказ Минкультуры России от 15.01.2019г. № 17 «Об утверждении Положения о Музейном фонде РФ» (Зарегистрировано в Минюсте России 17.04.2019г. № 54410);

- Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1264-КЗ «О государственной политике в сфере сохранения и развития традиционной народной культуры в Краснодарском крае»;

- Кодекс об административных правонарушениях от 30.12.2001г. № 195-ФЗ;

- Приказ Минкультуры России от 23.07.2020 № 827 «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;

- Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Геленджикский историко-краеведческий музей» муниципального образования город-курорт Геленджик;

- Муниципальное задание № 14 от 28.12.2023г. на 2024 год и плановый период 2025 и 2026 годов.

1.5. Основные факторы качества, используемые в стандарте:

1.5.1. Наличие в публичном доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведения о получателях услуги).

1.5.2. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу.

1.5.3. Условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего услугу.

1.5.4. Наличие информации о порядке и правилах предоставления услуг населению.

1.5.5. Наличие помещений, пригодных для предоставления услуги по санитарно-гигиеническим и пожарным нормам.

1.5.6. Наличие специалистов, имеющих соответствующее образование, профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для оказания услуги.

1.5.7. Наличие документов, регламентирующих порядок при осуществлении деятельности по обеспечению условий для организации, предоставляющей услугу.

1.5.8. Наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества предоставления услуги требованиям настоящего стандарта.

2. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

2.1. Качество по муниципальной услуге «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»:

2.1.1. Сведения об услуге:

Полное наименование: муниципальная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

2.1.2. Содержание услуги:

- публикация музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей;

- формирование и учет музейного фонда МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»;

- хранение, изучение и обеспечение сохранности предметов музейного фонда;

- научно-исследовательская и поисково-краеведческая работа;

- информационно-справочная деятельность;

- организация культурно-массовой и культурно-образовательной деятельности;

- экспозиционно-выставочная деятельность;

- индивидуальное и экскурсионное обслуживание посетителей музея;

- проведение лекций, тематических уроков, экскурсий, медиаций, интерактивных программ;

- проведение выездных мероприятий и выставок.

2.1.3. Единица измерения услуги – количество музейных предметов основного музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за отчетный период (единица), число посетителей (человек).

2.1.4 Потребителями муниципальной услуги являются физические лица и юридические лица (далее – Потребители).

2.1.5. Условия (форма) оказания муниципальной услуги – с учётом всех форм.

2.1.5.1. Муниципальная услуга может быть оказана на территории всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

2.1.5.2. Муниципальная услуга оказывается на безвозмездной основе.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

- Устав МБУК «Геленджикский историко- краеведческий музей»;

- Правила внутреннего трудового распорядка;

- Коллективный договор;

- Должностные инструкции сотрудников, положения;

- Приказы директора учреждения;

- Настоящий Стандарт.

В соответствии с действующим законодательством музеям при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2.1. Устав музея 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 формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

2.2.2. При осуществлении музейной деятельности в учреждении используются следующие инструкции:

- 1) инструкция по учету и хранению музейных ценностей;
- 2) инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- 3) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- 4) инструкции по охране труда в учреждении;
- 5) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- 6) иные инструкции учреждения.

2.2.3. Основными Положениями в музее являются:

- 1) положения по аттестации музейных работников;
- 2) положение об оплате и стимулировании труда работников;
- 3) положение о показателях и критериях оценки эффективности труда работников;
- 4) иные положения музея.

2.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании музейной услуги, входят:

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

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

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

2.3. Условия размещения и режим работы учреждения:

2.3.1. Музей должен быть размещен в специально предназначенных зданиях и помещениях, на территориях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение). Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников музея и получателей услуг в сфере музейной деятельности в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

2.3.2. По размерам и состоянию помещения музеев 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).

2.3.3. Помещения хранения экспозиций и музейных фондов должны быть оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим и системой охранно-пожарной сигнализации.

2.3.4. Режим работы музея по предоставлению услуг населению в МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»:

2.3.4.1. Основное здание музея по адресу: г. Геленджик, ул. Островского, д. 1:

- с 01 января по 30 апреля 2024 г., с 01 октября по 31 декабря 2024 г. ежедневно с 09.00 до 19.00, каждый четверг с 09.00 до 21.00, без перерыва и выходных дней;

- с 01 мая по 30 сентября 2024 г. ежедневно с 09.00 до 22.00;

2.3.4.2. Структурное подразделение «Городской выставочный зал» по адресу: г. Геленджик, ул. Островского, д.16 ежедневно с 10.00 до 19.00, каждый четверг с 10.00 до 21.00, без перерыва и выходных дней;

2.3.4.3. Структурное подразделение «Дом-музей В.Г. Короленко» по адресу: г. Геленджик, х. Джанхот ежедневно с 09.00 до 18.00, без перерыва и выходных дней;

2.3.4.4. Структурное подразделение «Батарея № 394 капитана А.Э. Зубкова» по адресу: г. Геленджик, с. Кабардинка

- с 01 января по 30 апреля 2024 г., с 01 октября по 31 декабря 2024 г. ежедневно с 09.00 до 18.00, без перерыва и выходных дней;

- с 01 мая по 30 сентября 2024 г. ежедневно с 10.00 до 19.00;

2.3.4.5. Структурное подразделение «Артиллерийская батарея № 714 капитана М.П. Челака» по адресу: г. Геленджик, ул. Рыбацкая, д. 2в

- с 01 января по 30 апреля 2024 г., с 01 октября по 31 декабря 2024 г. ежедневно с 09.00 до 18.00, без перерыва и выходных дней;

- с 01 мая по 30 сентября 2024 г. ежедневно с 10.00 до 19.00;

2.3.4.6. Структурное подразделение «Землянки штаба 18-й армии» по адресу: г. Геленджик, с. Марьина Роща, ул. Ореховая

- с 01 января по 30 апреля 2024 г., с 01 октября по 31 декабря 2024 г. ежедневно с 09.00 до 18.00, без перерыва и выходных дней;

- с 01 мая по 30 сентября 2024 г. ежедневно с 10.00 до 19.00;

2.4. Техническое оснащение музея:

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

2.4.1. В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование:

- в экспозиционных залах:

а) витрины (выставочные шкафы);

б) осветительное оборудование;

- в служебных помещениях:

а) сейф для хранения особо ценных экспонатов;

- б) компьютерная и копировально-множительная техника;
- в) стеллажи;
- иное оборудование.

2.4.2. Специальное оборудование и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Для оказания качественной услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерной техники и программного обеспечения.

2.5. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация:

Музей должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

2.5.1. Музейную деятельность осуществляют следующие виды персонала:

- основной персонал (заведующие отделами, научные сотрудники, организатор экскурсий, смотритель музейный, музейный редактор (электронных баз данных музея), художники и др.);
- административно-управленческий персонал (директор, заместители директора и др.);
- вспомогательный персонал (рабочий по комплексному обслуживанию и ремонту зданий, кассир билетный, уборщик служебных помещений, дворник и др.).

2.5.2. Уровень профессиональной компетентности научных работников музея должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации научных работников. У специалистов музея должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Оказание услуг должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением к получателям услуг.

2.6. Требования к технологии оказания услуги.

2.6.1. Услуга в сфере музейной деятельности включает в себя:

- сохранение и пополнение музейных фондов;
- экспонирование и выставочную работу;

2.6.2. Сохранение и пополнение музейных фондов.

Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов. Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации. Создание непрерывного мониторинга фондов музеев должно своевременно выявить нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствия дублирования предметов. Своевременная реставрация фонда должна способствовать их дальнейшему сохранению и возможности публичной демонстрации.

2.6.3. Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям:

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;

- производство реставрационных работ;

- нахождение музейного предмета в хранилище музея.

2.6.4. Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически.

2.6.5. Экспонирование и выставочная работа:

Музеи обеспечивают доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в музейных фондах. Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

2.6.6. Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы:

- индивидуальные и экскурсионные посещения;

- лекции, культурно-образовательные мероприятия;

- массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, тематические и праздничные мероприятия и так далее);

- информационно-справочная деятельность (научно-исследовательская работа, научно-методическая работа и так далее);

- иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

2.6.7. Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музеев. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставившихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов. Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком, в соответствии с психофизическим развитием получателей услуги и удовлетворять запросы получателя услуги 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.

2.7. Информационное сопровождение деятельности учреждения:

2.7.1. Информация о работе музея, о порядке и правилах предоставления музейной услуги должна быть доступна.

Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.7.2. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации о музее, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях, на афишах, в сети Интернет на сайте музея, соц. сетях;

- информационных стендов (уголков получателей услуг). Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций.

2.7.4. В музее должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, правила пользования музеем, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

2.7.5.1. МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» доводит до сведения получателя услуг (работ) наименование учредителя, полное наименование своего учреждения, место его нахождения (адрес) и режим его работы путем размещения указанной информации на информационном стенде, в средствах массовой информации, в информационных системах общего пользования.

2.7.5.2. МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» обеспечивает потребителей услуг (работ) доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества полученных услуг (выполненных работ).

2.7.5.3. В МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» имеются книги отзывов и предложений, доступ к ним свободен для всех желающих.

2.8. Контроль за деятельностью учреждения:

2.8.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.8.2. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителями.

2.8.2.1. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

- итоговый контроль (анализ деятельности учреждения за год).

2.8.2.2. Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

2.8.3. Внешний контроль за соблюдением требований стандарта качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) в МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей» осуществляется управлением культуры, искусства и кинематографии администрации муниципального образования город-курорт Геленджик и заключается в проведении ежеквартальных проверок за соблюдением требований стандарта качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) в рамках исполнения муниципального задания.

2.8.4. Результатом ежеквартальных проверок является оценка соответствия фактических результатов работы учреждения показателям, представляемым в отчетности.

2.8.5. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, так и в управление культуры, искусства и кинематографии администрации муниципального образования город-курорт Геленджик.

2.8.5.1. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

2.8.5.2. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

2.8.5.3. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного воздействия.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги:

2.9.1. Работа музея по предоставлению услуги в области музейной деятельности должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуги.

2.9.2. Руководитель музея несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой услуги в сфере музейной деятельности.

2.9.3. Руководитель музея обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников музея;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуги и контроль качества музейной деятельности;

- организовать информационное обеспечение деятельности музея в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию музейной деятельности и настоящего Стандарта.

2.9.4. Меры ответственности за нарушение положений регламента:

- дисциплинарное взыскание;
- выговор.

2.10. Критерии оценки качества услуги:

2.10.1. Критериями оценки качества музейной услуги являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

2.10.2. Качественное предоставление музейной услуги характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;
- создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан округа;
- оптимальность использования ресурсов музея;
- удовлетворенность получателей услуг музейной деятельностью;
- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере музейной деятельности;
- сохранность и пополнение музейных фондов.

Директор



Н.Г. Гадзюк