



ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

24 декабря 2024 г.
г. Орёл

№ 442

Об утверждении стандартов качества предоставления (выполнения) государственных услуг (работ) государственными учреждениями в сфере музейной деятельности, подведомственными Департаменту культуры Орловской области

В целях реализации постановления Правительства Орловской области от 1 декабря 2015 года № 527 «Об утверждении Положения о формировании государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Орловской области и финансовом обеспечении выполнения государственного задания» приказываю:

1. Утвердить стандарт качества предоставления государственной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях) (согласно приложению № 1 к настоящему приказу).

2. Утвердить стандарт качества предоставления государственной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (удалённо через сеть «Интернет») (согласно приложению № 2 к настоящему приказу).

3. Утвердить стандарт качества выполнения государственной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (согласно приложению № 3 к настоящему приказу).

4. Утвердить стандарт качества выполнения государственной работы «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (согласно приложению № 4 к настоящему приказу).

5. Утвердить стандарт качества предоставления государственной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному

обслуживанию пользователей библиотек (согласно приложению № 5 к настоящему приказу).

6. Руководителям бюджетных учреждений Орловской области, подведомственных Департаменту культуры Орловской области, оказывающим государственные услуги (работы), обеспечить исполнение утвержденных настоящим приказом стандартов качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере музейной деятельности.

7. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя руководителя Департамента – начальника управления по музейно-выставочной и проектной деятельности Департамента культуры Орловской области.

Член Правительства
Орловской области –
руководитель
Департамента культуры
Орловской области



Н. П. Георгиева

“Внесено в реестр нормативных правовых
актов органов исполнительной власти
специальной компетенции
Орловской области
Дата 25.12 2024 г. № 842/2024”

Приложение № 1 к Приказу
Департамента культуры
Орловской области

от 24 декабря 2024 года № 472

СТАНДАРТ

качества предоставления государственной услуги по публичному
показу музейных предметов, музейных коллекций
(в стационарных условиях)

I. Общие положения

1. Наименование государственной услуги - услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций в стационарных условиях (далее государственная услуга).

Учреждения, предоставляющее государственную услугу (далее – учреждения или музеи):

- бюджетное учреждение культуры Орловской области «Орловский краеведческий музей»;
- бюджетное учреждение культуры Орловской области «Орловский объединённый государственный литературный музей И. С. Тургенева»;
- бюджетное учреждение культуры Орловской области «Орловский музей изобразительных искусств».

2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Департамент культуры Орловской области. Учредитель организует и контролирует деятельность учреждений по предоставлению государственной услуги, а также предоставляет финансирование учреждениям на предоставление государственной услуги в соответствии с утвержденными государственными заданиями в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Учредителя на соответствующий финансовый год.

3. Получатели государственной услуги: государственная услуга на территории Орловской области может быть предоставлена физическим лицам - всем гражданам вне зависимости от пола, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р;

Постановлением Правительства Орловской области от 8 июля 2019 года № 388 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной государственной власти Орловской области» (вместе с «Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной государственной власти Орловской области»);

Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года;

Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Федеральным законом от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Федеральным законом от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

Указ Президента Российской Федерации от 23 января 2024 года № 63 «О мерах социальной поддержки многодетных семей»;

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

Указом Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 15 января 2019 года № 17 «Об утверждении положения о музейном фонде Российской Федерации»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 декабря 1996 года № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 17 декабря 2015 года № 3119 «Об утверждении порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2001 года № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 сентября 2020 года № 1479 «Об утверждении правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 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»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 23 июля 2020 года № 827 «Об утверждении единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30 марта 2011 года № 251-и «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

Постановлением Правительства Орловской области от 2 ноября 2022 года № 667 «Об утверждении Положения о Департаменте культуры Орловской области»;

Постановлением Правительства Орловской области от 1 декабря 2015 года № 527 «Об утверждении положения о формировании государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Орловской области и финансовом обеспечении выполнения государственного задания».

II. Требования к порядку и условиям предоставления государственной услуги

5. Содержание государственной услуги:

- все виды представления музейных предметов и музейных коллекций.

5.1. Платные, частично оплачиваемые и бесплатные государственные услуги населению предоставляются на основании приобретённого посетителем музея билета, абонеента или документов (аккредитаций), дающих право на вход.

Музей самостоятельно определяет порядок предоставления платной государственной услуги населению. Стоимость государственной услуги музея и условия её предоставления устанавливаются исходя из востребованности данной государственной услуги и платёжеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утверждённым руководителем музея при согласовании с Учредителем.

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

III. Порядок предоставления государственной услуги и обжалования в случае её ненадлежащего предоставления

6. Для получения государственной услуги потребителю услуги необходимо лично обратиться в учреждение, предоставляющее государственную услугу, и приобрести билет (абонемент) на посещение выставки (экспозиции).

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

6.2. В случае если в билете (абонемента) указана дата посещения, предоставление государственной услуги в другие даты по данному билету (абонемента) не допускается.

6.3. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие билета (абонемента), дающего право на получение государственной услуги в день обращения;
- обращение за получением государственной услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;
- нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, предоставляющего государственную услугу, и одежды других потребителей государственной услуги;
- гражданин имеет при себе легковоспламеняющиеся и огнеопасные предметы, крупногабаритные предметы и ручную кладь, животных (за исключением собак-поводырей граждан с нарушением зрения), еду и напитки в открытой таре или упаковке.

Отказ в предоставлении доступа к государственной услуге могут быть установлены учреждением в соответствии с нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

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

Жалоба на несоблюдение стандарта качества предоставления государственной услуги подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в музей.

Жалобы на решения, принятые руководителем музея, направляются Учредителю и рассматриваются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации,

6.5. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов учреждений, а также принята при личном приеме заявителя.

6.6. В письменной жалобе получателя государственной услуги должно быть указано:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, фамилия, имя, отчество должностного лица 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 (бездействие) и решения учреждения, должностного лица либо работника учреждения обжалуются;

- приводятся доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения либо должностного лица, предоставляющего государственную услугу, либо работника учреждения, и прилагаются документы (при наличии) либо их копии, подтверждающие доводы заявителя;

- в письменном обращении (жалобе) ставятся личная подпись и дата.

6.7 Жалоба, поступившая в музей, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

6.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

6.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в уполномоченные органы.

6.10. Решение по жалобе может быть обжаловано в судебном порядке.

6.11. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

IV. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги

7. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав, свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; договор о передаче в безвозмездное бессрочное пользование или пользование на определенный срок музейных предметов и музейных коллекций; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание, должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения, порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея; положение по делопроизводству; технический паспорт музея: инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности и иные);
- правилами (положением) о приеме посетителей;
- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

V. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги

8. Требования к зданиям и прилегающей территории:

- учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления государственной услуги;
- прилегающая к входу территория: должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;
- прилегающая к заданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов (места для парковки транспортных средств инвалидов, должны быть расположены вблизи входа в учреждение, доступного для инвалидов, но не далее 50 м.);
- содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, строительная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм:

- здание должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, 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; должно быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставления государственной услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и иное) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы);

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

- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении государственной услуги; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштаба деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;

- учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно осуществлять регулярную уборку внутри 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.

8.1. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

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

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

- в здании учреждения, предоставляющего государственную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения: выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

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

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

8.2. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- 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 предоставляемой государственной услуги;

- 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, проверять; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать предоставляемой 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;

- помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы сейфами для хранения особо ценных экспонатов (оружие, драгоценные металлы, драгоценные камни, и другие ценные музейные предметы);

- 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;
- в учреждении должно обеспечиваться постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;
- помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

VI. Требования к доступности государственной услуги для потребителей

9. Требования к режиму работы учреждения:

- режим работа учреждения, в том числе выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением;
 - учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях и режиме своей работы не позднее чем за 7 рабочих дней до таких изменений;
 - предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;
 - предоставление государственной услуги потребителям может производиться в любой рабочий день музея; даты и время проведения мероприятий устанавливаются музеем самостоятельно; длительность мероприятий определяется музеем самостоятельно;
 - в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс, а в холодное время года - гардероба для посетителей;
 - один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого государственная услуга не предоставляется;
 - график работы объектов сети вне стационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учётом потребностей пользователей;
 - ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.
- 9.1. Требование к удаленности расположения места предоставления государственной услуги:
- место предоставления государственной услуги должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.
- 9.2. Требования к доступности государственной услуги для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан):
- в соответствии с федеральным законодательством учреждение должно обеспечить право бесплатного посещения музея для следующих категорий граждан:
- лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц);

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение государственных и муниципальных музеев не реже одного раза в месяц);

мобилизованные, добровольцы, иные военнослужащие и сотрудники отдельных федеральных органов (включая Росгвардию, ФСБ, ФСИН, МВД, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции, а также члены их семей;

многодетные семьи;

инвалиды Великой Отечественной войны и боевых действий на территории других государств;

участники Великой Отечественной войны, боевых действий, ликвидации аварии на ЧАЭС;

инвалиды 1 или 2 группы, дети-инвалиды, лица, сопровождающие инвалида 1 или 2 группы, либо инвалида с детства;

военнослужащие срочной службы;

сотрудники музеев Российской Федерации;

сопровождающие лица при групповом экскурсионном обслуживании от 10 до 20 человек.

VII. Требования к кадровому обеспечению при предоставлении государственной услуги

10. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

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

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемой государственной услуги, 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.

10.1. 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, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах);

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

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

10.2. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении государственной услуги:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление государственной 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 возраста, 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 ответе на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

VIII. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги

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

- учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой государственной услуге и обеспечивать возможность их правильного выбора;

- учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы учреждения;

- правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;

- утвержденный перечень государственных услуг с указанием условий их

предоставления, цен, наличия льгот;

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

о дополнительных государственных услугах, предоставляемых потребителям, и ценах на них;

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

контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

адрес официального интернет-сайта музея;

- учреждение должно информировать об установлении права бесплатного посещения музея следующим категориям граждан:

лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц);

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение государственных и муниципальных музеев не реже одного раза в месяц);

мобилизованные, добровольцы, иные военнослужащие и сотрудники отдельных федеральных органов (включая Росгвардию, ФСБ, ФСИН, МВД, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции,

а также члены их семей;

многодетные семьи;

инвалиды Великой Отечественной войны и боевых действий на территории других государств;

участники Великой Отечественной войны, боевых действий, ликвидации аварии на ЧАЭС;

инвалиды 1 или 2 группы, дети-инвалиды, лица, сопровождающие инвалида 1 или 2 группы, либо инвалида с детства;

военнослужащие срочной службы;

сотрудники музеев Российской Федерации;

сопровождающие лица при групповом экскурсионном обслуживании от 10 до 20 человек.

- учреждение размещает на видном, месте в общедоступной 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 музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы;

- информирование потребителей государственной услуги осуществляется:

- 1) через сайт учреждения в сети «Интернет»;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании учреждения, на вывеске у входа в здание учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннерах, печатная рекламная продукция);
- 5) 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;
- 6) по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- 7) при личном посещении учреждения.
 - на информационных стендах в здании учреждения размещается следующая информация:
 - полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
 - режим работы учреждения;
 - фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
 - контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
 - стандарт качества предоставления государственной услуги;
 - перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости работ);
 - о проводимых выставках, мероприятиях;
 - досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;
 - на вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:
 - наименование учреждения;
 - режим работы учреждения;
 - информация об изменениях в режиме работы.
 - через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях и иная;
 - посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители) 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 учреждении, его фондах, ресурсах; 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 поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

Информирование о порядке предоставления государственной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими государственную услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 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 органа, в который 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.

Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить у организатора экскурсий, дежурного экскурсовода или дежурного научного сотрудника при непосредственном 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. 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 сайта Учредителя в сети «Интернет»;
- федеральной государственной информационной сети «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- сайта музея;

- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- о процедуре оформления интернет-запроса о предоставлении государственной услуги;

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

- информация о предоставлении государственной услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

- вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

11.1. Иные услуги, например, размещение информации в сети «Интернет», в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах и иных:

на сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация: полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса; местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;

режим работ учреждения (изменения в режиме работы учреждения); фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей; структура учреждения, с указанием названий структурных подразделений учреждений и 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)»;

стандарт качества предоставления государственной услуги;

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

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, цифровым изданиям, виртуальным выставкам;

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

IX. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления государственной услуги

12. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной услуги.

12.1. 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).

12.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.

12.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

12.4. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной услуги. 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 выполнению 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 Орловской 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 предоставления государственной услуги.

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

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

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

12.8. Внешний контроль осуществляется Учредителем в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых Учредитель осуществляет функции и полномочия учредителя.

12.9. Учредитель осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- 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 принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности учреждения и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя оценку результатов, состава, качества предоставляемой учреждением государственной услуги.

12.10. Учредитель в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

12.11. В зависимости от основания проведения контроля Учредитель проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Учредителем планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей государственной услуги, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших Учредителю, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

12.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленных в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Х. Учет мнения потребителей государственной услуги

13. Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей государственной услуги:

13.1. Мнение 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,

13.2. Мнение потребителей государственной услуги изучается, анализируется и используется при проведении оценки доступности и качества предоставления государственной услуги.

ХІ. Показатели качества и объема предоставления государственной услуги

14. Наименование показателя качества предоставления государственной услуги:

- количество музейных предметов основного Музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за отчетный период;

- доля опубликованных на экспозициях и выставках музейных предметов за отчетный период от общего количества предметов музейного фонда учреждения.

Формула для расчёта показателей качества:

- количество музейных предметов основного Музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за отчетный период.

Абсолютная величина.

- доля опубликованных на экспозициях и выставках музейных предметов за отчетный период от общего количества предметов музейного фонда учреждения:

Доля (%) = $KЭП/МФ \times 100$, где:

КЭП – количество экспонируемых предметов музейного фонда на выставочных площадях музея в отчётном году;

МФ – общее количество предметов музейного фонда.

15. Показатели, характеризующие объем государственной услуги:

- число посетителей;

Расчет количества посетителей осуществляется в соответствии с распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 16 октября 2020 года № Р-1358 «О методологии расчета показателя «Число посещений культурных мероприятий» (вместе с «Методикой расчета показателя «Число посещений культурных мероприятий», «Методикой расчета показателя «Число посещений культурных мероприятий» по субъектам Российской Федерации на период до 2030 года включительно»).

16. Иные показатели доступности и качества предоставления государственной услуги:

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

Приложение № 2 к Приказу
Департамента культуры
Орловской области

от 24 сентября 2024 года № 442

СТАНДАРТ

качества предоставления государственной услуги по публичному
показу музейных предметов, музейных коллекций
(удалённо через сеть «Интернет»)

I. Общие положения

1. Наименование государственной услуги - услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (удалённо через сеть «Интернет») (далее – государственная услуга).

Учреждения, предоставляющее государственную услугу (далее – учреждения или музеи):

- бюджетное учреждение культуры Орловской области «Орловский краеведческий музей»;
- бюджетное учреждение культуры Орловской области «Орловский объединённый государственный литературный музей И. С. Тургенева»;
- бюджетное учреждение культуры Орловской области «Орловский музей изобразительных искусств».

2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Департамент культуры Орловской области. Учредитель организует и контролирует деятельность учреждений по предоставлению государственной услуги, а также предоставляет финансирование учреждениям на предоставление государственной услуги в соответствии с утвержденными государственными заданиями в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Учредителя на соответствующий финансовый год.

3. Получатели государственной услуги: государственная услуга может быть предоставлена физическим лицам – всем гражданам вне зависимости от пола, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р;

Постановлением Правительства Орловской области от 8 июля 2019 года № 388 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной государственной власти Орловской области» (вместе с «Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной государственной власти Орловской области»);

Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года;

Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Федеральным законом от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Федеральным законом от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

Указ Президента Российской Федерации от 23 января 2024 года № 63 «О мерах социальной поддержки многодетных семей»;

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

Указом Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 15 января 2019 года № 17 «Об утверждении положения о музейном фонде Российской Федерации»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 декабря 1996 года № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 17 декабря 2015 года № 3119 «Об утверждении порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2001 года № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 сентября 2020 года № 1479 «Об утверждении правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 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»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 23 июля 2020 года № 827 «Об утверждении единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30 марта 2011 года № 251-и «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

Постановлением Правительства Орловской области от 2 ноября 2022 года № 667 «Об утверждении Положения о Департаменте культуры Орловской области»;

Постановлением Правительства Орловской области от 1 декабря 2015 года № 527 «Об утверждении положения о формировании государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Орловской области и финансовом обеспечении выполнения государственного задания».

II. Требования к порядку и условиям предоставления государственной услуги

5. Содержание государственной услуги:

- все виды представления музейных предметов и музейных коллекций.

5.1. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (удалённо через сеть «Интернет») осуществляется на бесплатной основе.

III. Порядок предоставления государственной услуги и обжалования в случае её ненадлежащего предоставления

6. Государственная услуга предоставляется удалённо через сеть «Интернет».

6.1. Для получения государственной услуги потребителю необходимо зайти на официальный сайт музея в сети «Интернет», предоставляющий государственную услугу, на котором представлены виртуальные выставки,

музейные предметы и музейные коллекции, находящиеся в собрании музея, предоставляющего государственную услугу.

6.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является проведение профилактических, технических работ на официальном сайте музея в сети «Интернет», предоставляющем государственную услугу.

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

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

Жалоба на несоблюдение стандарта качества государственной услуги подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в музей.

Жалобы на решения, принятые руководителем музея, направляются Учредителю и рассматриваются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.4. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов учреждений, а также принята при личном приеме заявителя.

6.5. В письменной жалобе получателя государственной услуги должно быть указано:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, фамилия, имя, отчество должностного лица 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 (бездействие) и решения учреждения, должностного лица либо работника учреждения обжалуются;

- приводятся доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения либо должностного лица, предоставляющего государственную услугу, либо работника учреждения, и прилагаются документы (при наличии) либо их копии, подтверждающие доводы заявителя;

- в письменном обращении (жалобе) ставятся личная подпись и дата.

6.6. Жалоба, поступившая в музей, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

6.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

6.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в уполномоченные органы,

6.9. Решение по жалобе может быть обжаловано в судебном порядке.

6.10. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

IV. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги

7. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав, свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; договор о передаче в безвозмездное бессрочное пользование или пользование на определенный срок музейных предметов и музейных коллекций; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание, должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения, порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея; положение по делопроизводству; технический паспорт музея: инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности и иные);

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

V. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги

8. Требования к зданиям и прилегающей территории:

- учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления государственной услуги;

- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;

- прилегающая к заданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов (места для парковки транспортных средств, в том числе места для парковки транспортных средств инвалидов, должны быть расположены вблизи входа в учреждение, доступного для инвалидов, но не далее 50 м.);

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

- здание должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, 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; должно быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставления государственной услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и иное) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы);

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

- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении государственной услуги; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштаба деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;

- учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно осуществлять регулярную уборку внутри 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.

8.1. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

- помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система

вентиляции и кондиционирования, водоснабжения), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

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

- в здании учреждения, предоставляющего государственную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения: выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

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

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

8.2. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- 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 предоставляемой государственной услуги;

- 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, проверять; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать предоставляемой 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;
- помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы сейфами для хранения особо ценных экспонатов (оружие, драгоценные металлы, драгоценные камни, и другие ценные музейные предметы);
- 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;
- в учреждении должно обеспечиваться постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;
- помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

VI. Требования к доступности государственной услуги для потребителей

9. Требования к режиму работы учреждения:

- режим работы официального сайта учреждения должен осуществляться круглосуточно;
- предоставление государственной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (удалённо через сеть «Интернет») должно осуществляться на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» 7 дней в неделю;
- ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

9.1. Требование к удаленности расположения места предоставления государственной услуги:

Государственная услуга должна предоставляться на сайте учреждения в сети «Интернет».

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

Государственная услуга должна предоставляться бесплатно для всех категорий граждан, имеющих выход в сеть «Интернет».

VII. Требования к кадровому обеспечению при предоставлении государственной услуги

10. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

- учреждение должно располагать необходимым количеством

специалистов, требуемым для предоставления государственной услуги в полном объеме;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемой государственной услуги, 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.

10.1. 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, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах);

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

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

10.2. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении государственной услуги:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление государственной 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 возраста, 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 ответе на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно

и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

VIII. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги

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

- учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой государственной услуге и обеспечивать возможность их правильного выбора;

- учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- адрес официального сайта интернет-сайта музея;

- сведения о графике работы учреждения;

- правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;

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

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

- о дополнительных государственных услугах, предоставляемых потребителям, и ценах на них;

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

- контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

- адрес официального интернет-сайта музея;

- учреждение должно информировать об установлении права бесплатного посещения музея следующим категориям граждан:

- лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц);

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

- лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение государственных

- и муниципальных музеев не реже одного раза в месяц);

- мобилизованные, добровольцы, иные военнослужащие и сотрудники отдельных федеральных органов (включая Росгвардию, ФСБ, ФСИН, МВД, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции, а также члены их семей;

- многодетные семьи;

инвалиды Великой Отечественной войны и боевых действий на территории других государств;

участники Великой Отечественной войны, боевых действий, ликвидации аварии на ЧАЭС;

инвалиды 1 или 2 группы, дети-инвалиды, лица, сопровождающие инвалида 1 или 2 группы, либо инвалида с детства;

военнослужащие срочной службы.

- учреждение размещает на видном, месте в общедоступной 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 музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы;

- информирование потребителей государственной услуги осуществляется:

1) через сайт учреждения в сети «Интернет»;

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

3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);

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

5) 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;

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

7) при личном посещении учреждения.

- на информационных стендах в здании учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса; режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

стандарт качества предоставления государственной услуги;

перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

о проводимых выставках, мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий

(бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- на вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения;

информация об изменениях в режиме работы.

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях и иная;

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители) 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 учреждении, его фондах, ресурсах;

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 поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

Информирование о порядке предоставления государственной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими государственную услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 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 органа, в который поступит 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.

Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить у организатора экскурсий или дежурного экскурсовода при непосредственном 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. 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 сайта Учредителя в сети «Интернет»;
- федеральной государственной информационной сети «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- сайта музея;

- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- о процедуре оформления интернет-запроса о предоставлении государственной услуги;

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

- информация о предоставлении государственной услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

- вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

11.1. Иные услуги, например, размещение информации в сети «Интернет», в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах и иных:

на сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;

- режим работ учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названий структурных подразделений учреждений и 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)»;

- стандарт качества предоставления государственной услуги;

- перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том

числе платных (с указанием стоимости услуг);
информация о проводимых выставках, мероприятиях;
on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, цифрованным изданиям, виртуальным выставкам;
досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных – лиц учреждения.

IX. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления государственной услуги

12. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной услуги.

12.1. 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).

12.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.

12.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

12.4. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной услуги. 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 выполнению 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 Орловской 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 предоставления государственной услуги.

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

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

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

12.8. Внешний контроль осуществляется Учредителем в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых Учредитель осуществляет функции и полномочия учредителя.

12.9. Учредитель осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- 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 принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности учреждения и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя оценку результатов, состава, качества предоставляемой учреждением государственной услуги.

12.10. Учредитель в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

12.11. В зависимости от основания проведения контроля Учредитель проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Учредителем планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей государственной услуги, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших Учредителю, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

12.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленных в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Х. Учет мнения потребителей государственной услуги

13. Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей государственной услуги:

13.1. Мнение 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,

13.2. Мнение потребителей государственной услуги изучается, анализируется и используется при проведении оценки доступности и качества предоставления государственной услуги.

XI. Показатели качества и объема предоставления государственной услуги

14. Наименование показателя качества предоставления государственной услуги:

- количество предметов музейного собрания учреждения, опубликованных удаленно (через сеть Интернет, публикации) за отчетный период.

Абсолютная величина.

15. Наименование показателя объема предоставления государственной услуги

- число посетителей показа музейных предметов, музейных коллекций удаленно через сеть Интернет.

Для расчета числа посетителей используется подсистема АИС «Цифровая культура», созданная в рамках федерального проекта «Цифровая культура» на платформе «PRO.Культура.РФ» (инструмент веб-аналитики (счетчик), который помогает анализировать посещаемость сайта учреждения и поведение пользователей на нем).

16. Иные показатели доступности и качества предоставления государственной услуги:

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

Приложение № 3 к Приказу
Департамента культуры
Орловской области

от 24 октября 2024 года № 442

СТАНДАРТ

качества выполнения государственной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»

I. Общие положения

1. Наименование государственной работы – формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций (далее – государственная работа).

Учреждения, предоставляющее государственную работу (далее – учреждения или музеи):

- бюджетное учреждение культуры Орловской области «Орловский краеведческий музей»;
- бюджетное учреждение культуры Орловской области «Орловский объединённый государственный литературный музей И. С. Тургенева»;
- бюджетное учреждение культуры Орловской области «Орловский музей изобразительных искусств».

2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Департамент культуры Орловской области. Учредитель организует и контролирует деятельность учреждений по предоставлению государственной услуги, а также предоставляет финансирование учреждениям на предоставление государственной работы в соответствии с утвержденными государственными заданиями в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Учредителя на соответствующий финансовый год.

3. Потребители государственной работы: государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной работы:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р;

Постановлением Правительства Орловской области от 8 июля 2019 года № 388 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной государственной власти Орловской области» (вместе с «Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной государственной власти Орловской области»);

Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года;

Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Федеральным законом от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Федеральным законом от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

Указ Президента Российской Федерации от 23 января 2024 года № 63 «О мерах социальной поддержки многодетных семей»;

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

Указом Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 15 января 2019 года № 17 «Об утверждении положения о музейном фонде Российской Федерации»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 декабря 1996 года № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 17 декабря 2015 года № 3119 «Об утверждении порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2001 года № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 сентября 2020 года № 1479 «Об утверждении правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 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»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 23 июля 2020 года № 827 «Об утверждении единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30 марта 2011 года № 251-и «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

Постановлением Правительства Орловской области от 2 ноября 2022 года № 667 «Об утверждении Положения о Департаменте культуры Орловской области»;

Постановлением Правительства Орловской области от 1 декабря 2015 года № 527 «Об утверждении положения о формировании государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Орловской области и финансовом обеспечении выполнения государственного задания».

II. Требования к порядку и условиям выполнения государственной работы

5. Содержание государственной работы.

5.1. Государственная работа выполняется в целях формирования, учета, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций.

5.2. Государственная работа выполняется на бесплатной основе.

III. Порядок выполнения государственной работы и обжалования в случае её ненадлежащего предоставления

6. Порядок выполнения государственной работы разрабатывается и утверждается музеем, выполняющим государственную работу, в соответствии приказом Министерства культуры Российской Федерации от 23 июля 2020 года № 827 «Об утверждении единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций» и другими нормативными правовыми актами

Российской Федерации и Орловской области, перечисленными в пункте 4 раздела 1 настоящего стандарта.

6.1. Действие (бездействие) и решения должностных лиц государственного учреждения, выполняющего государственную работу, может быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Жалоба на несоблюдение стандарта качества государственной работы подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в музей.

Жалобы на решения, принятые руководителем музея, направляются Учредителю и рассматриваются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов учреждений, а также принята при личном приеме заявителя.

6.4. В письменной жалобе получателя государственной работы должно быть указано:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную работу, фамилия, имя, отчество должностного лица 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 (бездействие) и решения учреждения, должностного лица либо работника учреждения обжалуются;

- приводятся доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения либо должностного лица, предоставляющего государственную работу, либо работника учреждения, и прилагаются документы (при наличии) либо их копии, подтверждающие доводы заявителя;

- в письменном обращении (жалобе) ставятся личная подпись и дата.

6.5. Жалоба, поступившая в музей, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

IV. Требования к законности и безопасности выполнений государственной работы

7. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав, свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; договор о передаче в безвозмездное бессрочное пользование или пользование на определенный срок музейных предметов и музейных коллекций; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание, должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения, порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея; положение по делопроизводству; технический паспорт музея: инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности и иные);
- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

V. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения государственной работы

8. Требования к зданиям и прилегающей территории:

- учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления государственной работы;
- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;
- прилегающая к заданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов (места для парковки транспортных средств, в том числе места для парковки транспортных средств инвалидов, должны быть расположены вблизи входа в учреждение, доступного для инвалидов, но не далее 50 м.);
- содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, строительная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;
- здание должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, 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; должно быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставления государственной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и иное) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы);

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

- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении государственной работы; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштаба деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;

- учреждение, предоставляющее государственную работу, должно осуществлять регулярную уборку внутри 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.

8.1. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

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

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

- в здании учреждения, предоставляющего государственную работу, должны быть предусмотрены следующие помещения: выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

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

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

8.2. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- 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 работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество предоставляемой государственной работы;

- 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, проверять; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать предоставляемой государственной работе;

- 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 работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

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

- помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы сейфами для хранения особо ценных экспонатов (оружие, драгоценные металлы, драгоценные камни, и другие ценные музейные предметы);

- 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;

- в учреждении должно обеспечиваться постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

- помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

VI. Требования к доступности результата выполнения государственной работы для потребителей

9. Требования к режиму работы учреждения:

- режим работы учреждения, в том числе выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением;
- учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях и режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений;
- выполнение государственной работы должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;
- выполнение государственной работы может производиться в любой рабочий день музея; сроки выполнения государственной работы устанавливаются музеем самостоятельно в соответствии с планами его работы;
- один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день;
- ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

9.1 Требование к удаленности расположения места выполнения государственной работы; место выполнения государственной работы должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

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

результаты выполнения государственной работы могут быть представлены в экспозициях и на выставках музея (в стационарных условиях, вне стационара), а также удаленно через сеть «Интернет».

VII. Требования к кадровому обеспечению при выполнении государственной работы

10. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении государственной работы:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления государственной работы в полном объеме;
- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемой государственной работы, 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.

10.1. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной работы:

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

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах);

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

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

10.2. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении государственной работы:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление государственной работы, 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 возраста, 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 ответе на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

VIII. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы

11. Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о выполняемой государственной работе:

- учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых государственных работах и обеспечивать возможность их правильного выбора;

- учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы учреждения;

- правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей; утвержденный перечень государственных работ с указанием условий их выполнения, цен, наличия льгот;

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

- о дополнительных государственных работах, выполняемых для потребителей, и ценах на них;

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

- контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей; адрес официального интернет-сайта музея.

- учреждение должно информировать об установлении права бесплатного посещения музея следующим категориям граждан:

- лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц);

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

- лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение государственных и муниципальных музеев не реже одного раза в месяц);

- мобилизованные, добровольцы, иные военнослужащие и сотрудники отдельных федеральных органов (включая Росгвардию, ФСБ, ФСИН, МВД, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции, а также члены их семей;

- многодетные семьи;

- инвалиды Великой Отечественной войны и боевых действий на территории других государств;

- участники Великой Отечественной войны, боевых действий, ликвидации аварии на ЧАЭС;

- инвалиды 1 или 2 группы, дети-инвалиды, лица, сопровождающие инвалида 1 или 2 группы, либо инвалида с детства;

военнослужащие срочной службы;
 сотрудники музеев Российской Федерации;
 сопровождающие лица при групповом экскурсионном обслуживании от 10 до 20 человек.

- учреждение размещает на видном месте в общедоступной 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 музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы;

- информирование потребителей государственной работы осуществляется:

- 1) через сайт учреждения в сети «Интернет»;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании учреждения, на вывеске у входа в здание учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»;
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннерах, печатная рекламная продукция);
- 5) 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;
- 6) по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- 7) при личном посещении учреждения.

- на информационных стендах в здании учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
 режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
 структура учреждения с указанием названия структурных подразделений учреждения с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения); стандарт качества выполнения государственной работы;

перечень выполняемых учреждением государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

о проводимых выставках, мероприятиях;

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

- на вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения;

информация об изменениях в режиме работы;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях и иная;

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители) 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 упреждении, его фондах, ресурсах; 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 поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

Информирование о порядке выполнении государственной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, выполняющими государственную работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 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 органа, в который 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.

Информацию о порядке выполнения государственной работы можно получить у главного хранителя музейных предметов при непосредственном

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 выполнением государственной работы (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом – не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке выполнения государственной работы;
- об адресах сайта Учредителя в сети «Интернет»;
- федеральной государственной информационной сети «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- сайта музея;
- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- о процедуре оформления интернет-запроса о выполнении государственной работы;
- о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения;
- информация о выполнении государственной работы должна отвечать требованиям полноты и достоверности;
- вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

IX. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления государственной работы

12. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной работы.

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

12.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную работу.

12.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

12.4. Учреждение, предоставляющее государственную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной работы. 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 работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной 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 Орловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной работы.

12.5. В целях улучшения качества предоставления государственной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить, социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной работы для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой государственной работы.

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

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

12.8. Внешний контроль осуществляется Учредителем в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых Учредитель осуществляет функции и полномочия учредителя.

12.9. Учредитель осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности учреждения и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя оценку результатов, состава, качества предоставляемой учреждением государственной работы.

12.10. Учредитель в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

12.11. В зависимости от основания проведения контроля Учредитель проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Учредителем планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей государственной работы, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших Учредителю, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

12.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленных в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Х. Учет мнения потребителей государственной работы

13. Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей государственной работы:

13.1. Мнение потребителей государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной работы, в ходе которого проводится опрос,

интервьюирование, анкетирование потребителей государственной работы и анализ собранной информации:

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

13.2. Мнение потребителей государственной работы изучается, анализируется и используется при проведении оценки доступности и качества предоставления государственной работы.

XI. Показатели качества и объема предоставления государственной работы

14. Наименование показателя качества выполнения государственной работы:

- доля учетных записей музейных предметов, переведенных в электронный вид за отчетный период, от общего музейного фонда;
- доля оцифрованных музейных предметов за отчетный период от общего музейного фонда;
- доля учетных записей музейных предметов, внесенных в Главную инвентарную книгу, от общего количества поступивших музейных предметов;
- доля площади помещений, отвечающих требованиям законодательства к хранению предметов Музейного фонда Российской Федерации.

Формулы для расчета показателей качества:

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

УЗ: $MФ \times 100$, где;

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

МФ – общее количество предметов музейного фонда;

- доля оцифрованных музейных предметов за отчетный период от общего музейного фонда:

ОП: $MФ \times 100$, где:

ОП – количество оцифрованных музейных предметов за отчетный период;

МФ – общее количество предметов музейного фонда;

- доля учетных записей музейных предметов, внесенных в Главную инвентарную книгу, от общего количества поступивших музейных предметов:

УЗ x 100: ПМП, где;

УЗ – количество учетных записей, внесенных в Главную инвентарную книгу, в отчетный период;

ПМП – общее количество поступивших музейных предметов в отчетный период.

- доля площади помещений, отвечающих требованиям законодательства к хранению предметов Музейного фонда Российской Федерации:

ДППОТ:ОПФ x 100%, где

ДППОТ – доля площади помещений, отвечающих требованиям законодательства к хранению предметов Музейного фонда Российской Федерации

ОПФ – общая площадь фондохранилища.

15. Наименование показателя объема выполнения государственной работы:

- выявление музейных предметов, формирование, хранение и изучение фондовых коллекций.

Значение показателя – общий объем музейного фонда учреждения на отчетную дату.

16. Иные показатели доступности и качества выполнения, государственной работы:

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

Приложение № 4 к Приказу
Департамента культуры
Орловской области

от 24 января 2024 года № 442

СТАНДАРТ

качества выполнения государственной работы
«Создание экспозиций (выставок) музеев»

I. Общие положения

1. Наименование государственной работы – создание экспозиций (выставок) музеев (далее – государственная работа).

Учреждения, предоставляющее государственную работу (далее – учреждения или музеи):

- бюджетное учреждение культуры Орловской области «Орловский краеведческий музей»;

- бюджетное учреждение культуры Орловской области «Орловский объединённый государственный литературный музей И. С. Тургенева»;

- бюджетное учреждение культуры Орловской области «Орловский музей изобразительных искусств».

2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Департамент культуры Орловской области. Учредитель организует и контролирует деятельность учреждений по предоставлению государственной работы, а также предоставляет финансирование учреждениям на предоставление государственной работы в соответствии с утвержденными государственными заданиями в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Учредителя на соответствующий финансовый год.

3. Потребители государственной работы: государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной работы:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р;

Постановлением Правительства Орловской области от 8 июля 2019 года № 388 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной государственной власти Орловской области» (вместе с «Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной государственной власти Орловской области»);

Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года;

Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Федеральным законом от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Федеральным законом от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

Указ Президента Российской Федерации от 23 января 2024 года № 63 «О мерах социальной поддержки многодетных семей»;

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

Указом Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 15 января 2019 года № 17 «Об утверждении положения о музейном фонде Российской Федерации»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 декабря 1996 года № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 17 декабря 2015 года № 3119 «Об утверждении порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2001 года № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 сентября 2020 года № 1479 «Об утверждении правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 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»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 23 июля 2020 года № 827 «Об утверждении единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30 марта 2011 года № 251-и «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

Постановлением Правительства Орловской области от 2 ноября 2022 года № 667 «Об утверждении Положения о Департаменте культуры Орловской области»;

Постановлением Правительства Орловской области от 1 декабря 2015 года № 527 «Об утверждении положения о формировании государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Орловской области и финансовом обеспечении выполнения государственного задания».

II. Требования к порядку и условиям выполнения государственной работы

5. Содержание государственной работы:

5.1. Государственная работа выполняется в целях создания экспозиций (выставок) музеев, организации выездных выставок.

5.2. Государственная работа выполняется на бесплатной основе.

III. Порядок выполнения государственной работы и обжалования в случае её ненадлежащего предоставления

6. Порядок выполнения государственной работы разрабатывается и утверждается музеем, выполняющим государственную работу, в соответствии приказом Министерства культуры Российской Федерации от 23 июля 2020 года № 827 «Об утверждении единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций» и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Орловской области, перечисленными в пункте 4 раздела 1 настоящего стандарта.

6.1. Действие (бездействие) и решения должностных лиц государственного учреждения, выполняющего государственную работу, может быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Жалоба на несоблюдение стандарта качества государственной работы подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в музей.

Жалобы на решения, принятые руководителем музея, направляются Учредителю и рассматриваются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов учреждений, а также принята при личном приеме заявителя.

6.4. В письменной жалобе получателя государственной работы должно быть указано:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную работу, фамилия, имя, отчество должностного лица 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 (бездействие) и решения учреждения, должностного лица либо работника учреждения обжалуются;

- приводятся доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения либо должностного лица, предоставляющего государственную работу, либо работника учреждения, и прилагаются документы (при наличии) либо их копии, подтверждающие доводы заявителя;

- в письменном обращении (жалобе) ставятся личная подпись и дата.

6.5. Жалоба, поступившая в музей, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

IV. Требования к законности и безопасности выполнений государственной работы

7. Учреждение, предоставляющее государственную работу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав, свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; договор о передаче в безвозмездное бессрочное пользование или пользование на определенный срок музейных предметов и музейных коллекций; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание, должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения, порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея; положение по делопроизводству; технический паспорт музея: инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности и иные);
- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

V. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения государственной работы

8. Требования к зданиям и прилегающей территории:

- учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления государственной работы;
- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;
- прилегающая к заданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов (места для парковки транспортных средств, в том числе места для парковки транспортных средств инвалидов, должны быть расположены вблизи входа в учреждение, доступного для инвалидов, но не далее 50 м.);
- содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, строительная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм:
 - здание должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;
 - здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, 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; должно быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставления государственной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и иное) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы);

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

- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении государственной работы; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштаба деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;

- учреждение, предоставляющее государственную работу, должно осуществлять регулярную уборку внутри 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.

8.1. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

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

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

- в здании учреждения, предоставляющего государственную работу, должны быть предусмотрены следующие помещения: выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

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

- по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на предоставление государственной работы

(повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и иные).

8.2. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- 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 работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество предоставляемой государственной работы;

- 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, проверять; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать предоставляемой государственной работе;

- 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 работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

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

- помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы сейфами для хранения особо ценных экспонатов (оружие, драгоценные металлы, драгоценные камни, и другие ценные музейные предметы);

- 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;

- в учреждении должно обеспечиваться постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

- помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

VI. Требования к доступности результата выполнения государственной работы для потребителей

9. Требования к режиму работы учреждения:

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

- учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях и режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений;

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

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

- один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день;

- ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регуливающими рабочее время.

9.1 Требование к удаленности расположения места выполнения государственной работы; место выполнения государственной работы должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

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

результаты выполнения государственной работы могут быть представлены в экспозициях и на выставках музея (в стационарных условиях, вне стационара), а также удаленно через сеть «Интернет»;

в соответствии с федеральным законодательством учреждение должно обеспечить право бесплатного посещения музея для следующих категорий граждан:

лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц);

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение государственных и муниципальных музеев не реже одного раза в месяц);

мобилизованные, добровольцы, иные военнослужащие и сотрудники отдельных федеральных органов (включая Росгвардию, ФСБ, ФСИН, МВД, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции, а также члены их семей;

многодетные семьи;

инвалиды Великой Отечественной войны и боевых действий на

территории других государств;

участники Великой Отечественной войны, боевых действий, ликвидации аварии на ЧАЭС;

инвалиды 1 или 2 группы, дети-инвалиды, лица, сопровождающие инвалида 1 или 2 группы, либо инвалида с детства;

военнослужащие срочной службы;

сотрудники музеев Российской Федерации;

сопровождающие лица при групповом экскурсионном обслуживании от 10 до 20 человек.

VII. Требования к кадровому обеспечению при выполнении государственной работы

10. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении государственной работы:

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

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемой государственной работы, 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.

10.1. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной работы:

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

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах);

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

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

10.2. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим

в предоставлении государственной работы:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление государственной работы, 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 возраста, 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 ответе на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

VIII. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы

11. Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о выполняемой государственной работе:

- учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых государственных работах и обеспечивать возможность их правильного выбора;

- учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы учреждения;

- правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей; утвержденный перечень государственных работ с указанием условий их выполнения, цен, наличия льгот;

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

- о дополнительных государственных работах, выполняемых для потребителей, и ценах на них;

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

- контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей; адрес официального интернет-сайта музея.

- учреждение должно информировать об установлении права

бесплатного посещения музея следующим категориям граждан:

лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц);

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение государственных и муниципальных музеев не реже одного раза в месяц);

мобилизованные, добровольцы, иные военнослужащие и сотрудники отдельных федеральных органов (включая Росгвардию, ФСБ, ФСИН, МВД, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции, а также члены их семей;

многодетные семьи;

инвалиды Великой Отечественной войны и боевых действий на территории других государств;

участники Великой Отечественной войны, боевых действий, ликвидации аварии на ЧАЭС;

инвалиды 1 или 2 группы, дети-инвалиды, лица, сопровождающие инвалида 1 или 2 группы, либо инвалида с детства;

военнослужащие срочной службы;

сотрудники музеев Российской Федерации;

сопровождающие лица при групповом экскурсионном обслуживании от 10 до 20 человек.

- учреждение размещает на видном месте в общедоступной 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 музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы;

- информирование потребителей государственной работы осуществляется:

1) через сайт учреждения в сети «Интернет»;

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

3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»;

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

5) 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;

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

7) при личном посещении учреждения.

- на информационных стендах в здании учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса; режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей; структура учреждения с указанием названия структурных подразделений учреждения с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения); стандарт качества выполнения государственной работы;

перечень выполняемых учреждением государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

о проводимых выставках, мероприятиях;

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

- на вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения;

информация об изменениях в режиме работы;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях и иная;

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители) 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 упреждении, его фондах, ресурсах; 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 поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается

ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

Информирование о порядке выполнения государственной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, выполняющими государственную работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 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 органа, в который 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.

Информацию о порядке выполнения государственной работы можно получить у главного хранителя музейных предметов при непосредственном 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 выполнением государственной работы (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом – не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке выполнения государственной работы;
- об адресах сайта Учредителя в сети «Интернет»;
- федеральной государственной информационной сети «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- сайта музея;
- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- о процедуре оформления интернет-запроса о выполнении государственной работы;
- о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения;
- информация о выполнении государственной работы должна отвечать требованиям полноты и достоверности;
- вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

IX. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления государственной работы

12. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной работы.

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

12.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную работу.

12.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

12.4. Учреждение, предоставляющее государственную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной работы. 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 работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной 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 Орловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной работы.

12.5. В целях улучшения качества предоставления государственной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить, социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной

работы для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой государственной работы.

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

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

12.8. Внешний контроль осуществляется Учредителем в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых Учредитель осуществляет функции и полномочия учредителя.

12.9. Учредитель осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности учреждения и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя оценку результатов, состава, качества предоставляемой учреждением государственной работы.

12.10. Учредитель в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

12.11. В зависимости от основания проведения контроля Учредитель проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Учредителем планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей государственной работы, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших Учредителю, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

12.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленных в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Х. Учет мнения потребителей государственной работы

13. Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей государственной работы:

13.1. Мнение потребителей государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

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

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

13.2. Мнение потребителей государственной работы изучается, анализируется и используется при проведении оценки доступности и качества предоставления государственной работы.

XI. Показатели качества предоставления государственной работы

14. Наименование показателя качества выполнения государственной работы:

- динамика количества созданных экспозиций (выставок) в стационарных условиях (по сравнению с предыдущим годом (процентов), которая высчитывается по формуле:

КВ (отч.): $KB(\text{предш.}) \times 100 - 100$, где:

КВ (отч.) – общее количество выставок (в стационарных условиях), созданных в отчетном году;

КВ (предш.) – общее количество выставок (в стационарных условиях), созданных в предшествующем отчетном году,

- динамика числа посещений выставочных площадей музея (вне стационара) по сравнению с предыдущим годом (процентов) высчитывается по формуле:

КП (отч.): $KP(\text{предш.}) \times 100 - 100$, где:

КП (отч.) – количество посетителей выставок музея (вне стационара) в отчетном году;

КП (предш.) – количество посетителей выставок музея (вне стационара) в предшествующем отчетном году;

- доля экспонированных на выставочных площадях музея (вне стационара) музейных предметов от общего количества музейных предметов музейного фонда (процентов) высчитывается по формуле:

КЭП: МФ x 100, где:

КЭП – количество экспонируемых музейных предметов на выставочных площадях музея (вне стационара) в отчетном году;

МФ – общее количество предметов музейного фонда.

15. Иные показатели доступности и качества выполнения государственной работы:

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

Приложение № 5 к Приказу
Департамента культуры
Орловской области

от 24 сентября 2024 года № 442

СТАНДАРТ

качества предоставления государственной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотек

I. Общие положения

1. Наименование государственной услуги – услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотек (далее государственная услуга).

Учреждения, предоставляющее государственную услугу (далее – учреждения или музеи):

- бюджетное учреждение культуры Орловской области «Орловский краеведческий музей»;

- бюджетное учреждение культуры Орловской области «Орловский объединённый государственный литературный музей И. С. Тургенева»;

- бюджетное учреждение культуры Орловской области «Орловский музей изобразительных искусств».

2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Департамент культуры Орловской области (далее – Учредитель). Учредитель организует и контролирует деятельность учреждений по предоставлению государственной услуги, а также предоставляет финансирование учреждениям на предоставление государственной услуги в соответствии с утвержденными государственными заданиями в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Учредителя на соответствующий финансовый год.

3. Получатели государственной услуги: государственная услуга на территории Орловской области может быть предоставлена физическим или юридическим лицам, заказывающие либо имеющие намерение получить или заказать государственную услугу по библиотечному, библиографическому или информационному обслуживанию без ограничений.

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Закон Орловской области от 6 февраля 2006 года № 579-ОЗ «О библиотечном деле в Орловской области»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р;

Постановлением Правительства Орловской области от 8 июля 2019 года № 388 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной государственной власти Орловской области» (вместе с «Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной государственной власти Орловской области»);

Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года;

Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Федеральным законом от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Федеральным законом от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

Указ Президента Российской Федерации от 23 января 2024 года № 63 «О мерах социальной поддержки многодетных семей»;

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

Указом Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 15 января 2019 года № 17 «Об утверждении положения о музейном фонде Российской Федерации»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 декабря 1996 года № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 17 декабря 2015 года № 3119 «Об утверждении порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2001 года № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 сентября 2020 года № 1479 «Об утверждении правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 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»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 23 июля 2020 года № 827 «Об утверждении единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30 марта 2011 года № 251-и «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

Постановлением Правительства Орловской области от 2 ноября 2022 года № 667 «Об утверждении Положения о Департаменте культуры Орловской области»;

Постановлением Правительства Орловской области от 1 декабря 2015 года № 527 «Об утверждении положения о формировании государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Орловской области и финансовом обеспечении выполнения государственного задания».

II. Требования к порядку и условиям предоставления государственной услуги

5. Содержание государственной услуги:

- конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу, абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, выставки, консультации и т.д.).

5.1. Государственная услуга оказывается бесплатно.

III. Порядок предоставления государственной услуги и обжалования в случае её ненадлежащего предоставления

6. Для получения государственной услуги потребителю услуги необходимо лично обратиться в учреждение, предоставляющее государственную услугу, и приобрести абонемент на библиотечное обслуживание.

6.1. Абонент библиотеки: физическое или юридическое лицо, зарегистрированное библиотекой как ее постоянный пользователь.

6.2. В случае если в абонементе указана дата посещения, предоставление государственной услуги в другие даты по данному абонементу не допускается.

6.3. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие абонемента, дающего право на получение государственной услуги в день обращения;

- обращение за получением государственной услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;

- нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, предоставляющего государственную услугу, и одежды других потребителей государственной услуги;

- гражданин имеет при себе легковоспламеняющиеся и огнеопасные предметы, крупногабаритные предметы и ручную кладь, животных (за исключением собак-поводырей граждан с нарушением зрения), еду и напитки в открытой таре или упаковке.

Отказ в предоставлении доступа к государственной услуге могут быть установлены учреждением в соответствии с нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

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

Жалоба на несоблюдение стандарта качества предоставления государственной услуги подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в музей.

Жалобы на решения, принятые руководителем музея, направляются Учредителю и рассматриваются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации,

6.5. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов учреждений, а также принята при личном приеме заявителя.

6.6. В письменной жалобе получателя государственной услуги должно быть указано:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, фамилия, имя, отчество должностного лица 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 (бездействие) и решения учреждения, должностного лица либо работника учреждения обжалуются;

- приводятся доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения либо должностного лица, предоставляющего государственную услугу, либо работника учреждения, и прилагаются документы (при наличии) либо их копии, подтверждающие доводы заявителя;

- в письменном обращении (жалобе) ставятся личная подпись и дата.

6.7 Жалоба, поступившая в музей, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

6.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

6.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в уполномоченные органы.

6.10. Решение по жалобе может быть обжаловано в судебном порядке.

6.11. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

IV. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги

7. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав, свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; договор о передаче в безвозмездное бессрочное пользование или пользование на определенный срок музейных предметов и музейных коллекций; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание, должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения, порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея; положение по делопроизводству; технический паспорт музея: инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности и иные);

- правилами (положением) о приеме посетителей;

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

V. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги

8. Требования к зданиям и прилегающей территории:

- учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления государственной услуги;

- прилегающая к входу территория: должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;

- прилегающая к заданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов (места для парковки транспортных средств, в том числе места для парковки транспортных средств инвалидов, должны быть расположены вблизи входа в учреждение, доступного для инвалидов, но не далее 50 м.);

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

- здание должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, 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; должно быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставления государственной услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и иное) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы);

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

- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении государственной услуги; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштаба деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;

- учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно осуществлять регулярную уборку внутри 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.

8.1. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

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

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

- в здании учреждения, предоставляющего государственную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения: выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

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

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

8.2. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- 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 предоставляемой государственной услуги;

- 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, проверять; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать предоставляемой 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;

- помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы сейфами для хранения особо ценных экспонатов (оружие, драгоценные металлы, драгоценные камни, и другие ценные музейные предметы);

- 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;
- в учреждении должно обеспечиваться постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;
- помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

VI. Требования к доступности государственной услуги для потребителей

9. Требования к режиму работы учреждения:

- режим работы учреждения, в том числе выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением;
- учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях и режиме своей работы не позднее чем за 7 рабочих дней до таких изменений;
- предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;
- предоставление государственной услуги потребителям может производиться в любой рабочий день музея; даты и время проведения мероприятий устанавливаются музеем самостоятельно; длительность мероприятий определяется музеем самостоятельно;
- в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс, а в холодное время года – гардероба для посетителей;
- один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого государственная услуга не предоставляется;
- график работы объектов сети вне стационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учётом потребностей пользователей;
- ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

9.1. Требование к удаленности расположения места предоставления государственной услуги:

место предоставления государственной услуги должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

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

- в соответствии с федеральным законодательством учреждение должно обеспечить право бесплатного посещения музея для следующих категорий граждан:

лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц);

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение государственных и муниципальных музеев не реже одного раза в месяц);

мобилизованные, добровольцы, иные военнослужащие и сотрудники отдельных федеральных органов (включая Росгвардию, ФСБ, ФСИН, МВД, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции, а также члены их семей;

многодетные семьи;

инвалиды Великой Отечественной войны и боевых действий на территории других государств;

участники Великой Отечественной войны, боевых действий, ликвидации аварии на ЧАЭС;

инвалиды 1 или 2 группы, дети-инвалиды, лица, сопровождающие инвалида 1 или 2 группы, либо инвалида с детства;

военнослужащие срочной службы;

сотрудники музеев Российской Федерации;

сопровождающие лица при групповом экскурсионном обслуживании от 10 до 20 человек.

VII. Требования к кадровому обеспечению при предоставлении государственной услуги

10. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

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

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемой государственной услуги, 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.

10.1. 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, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах);

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

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

10.2. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении государственной услуги:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление государственной 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 возраста, 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 ответе на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

VIII. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги

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

- учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой государственной услуге и обеспечивать возможность их правильного выбора;

- учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

сведения о графике работы учреждения;

правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;

утвержденный перечень государственных услуг с указанием условий их

- предоставления, цен, наличия льгот;
- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
 - о дополнительных государственных услугах, предоставляемых потребителям, и ценах на них;
 - сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;
 - контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
 - адрес официального интернет-сайта музея;
 - учреждение должно информировать об установлении права бесплатного посещения музея следующим категориям граждан:
 - лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц);
 - Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
 - лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение государственных и муниципальных музеев не реже одного раза в месяц);
 - мобилизованные, добровольцы, иные военнослужащие и сотрудники отдельных федеральных органов (включая Росгвардию, ФСБ, ФСИН, МВД, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции, а также члены их семей;
 - многодетные семьи;
 - инвалиды Великой Отечественной войны и боевых действий на территории других государств;
 - участники Великой Отечественной войны, боевых действий, ликвидации аварии на ЧАЭС;
 - инвалиды 1 или 2 группы, дети-инвалиды, лица, сопровождающие инвалида 1 или 2 группы, либо инвалида с детства;
 - военнослужащие срочной службы;
 - сотрудники музеев Российской Федерации;
 - сопровождающие лица при групповом экскурсионном обслуживании от 10 до 20 человек.
 - учреждение размещает на видном, месте в общедоступной 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 музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы;
 - информирование потребителей государственной услуги осуществляется:

- 1) через сайт учреждения в сети «Интернет»;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании учреждения, на вывеске у входа в здание учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннерах, печатная рекламная продукция);
- 5) 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;
- 6) по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- 7) при личном посещении учреждения.
 - на информационных стендах в здании учреждения размещается следующая информация:
 - полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса; режим работы учреждения;
 - фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
 - контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
 - стандарт качества предоставления государственной услуги;
 - перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости работ);
 - о проводимых выставках, мероприятиях;
 - досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;
 - на вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:
 - наименование учреждения;
 - режим работы учреждения;
 - информация об изменениях в режиме работы.
 - через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях и иная;
 - посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители) 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 учреждении, его фондах, ресурсах; 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 поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

Информирование о порядке предоставления государственной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими государственную услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 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 органа, в который 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.

Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить у организатора экскурсий, дежурного экскурсовода или дежурного научного сотрудника при непосредственном 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. 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 сайта Учредителя в сети «Интернет»;
- федеральной государственной информационной сети «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- сайта музея;

- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- о процедуре оформления интернет-запроса о предоставлении государственной услуги;

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

- информация о предоставлении государственной услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

- вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

11.1. Иные услуги, например, размещение информации в сети «Интернет», в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах и иных:

на сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация: полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса; местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;

режим работ учреждения (изменения в режиме работы учреждения); фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей; структура учреждения, с указанием названий структурных подразделений учреждений и 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)»;

стандарт качества предоставления государственной услуги;

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

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, цифрованным изданиям, виртуальным выставкам;

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

IX. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления государственной услуги

12. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной услуги.

12.1. 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).

12.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.

12.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

12.4. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной услуги. 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 выполнению 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 Орловской 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 предоставления государственной услуги.

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

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

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

12.8. Внешний контроль осуществляется Учредителем в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых Учредитель осуществляет функции и полномочия учредителя.

12.9. Учредитель осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- 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 принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности учреждения и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя оценку результатов, состава, качества предоставляемой учреждением государственной услуги.

12.10. Учредитель в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

12.11. В зависимости от основания проведения контроля Учредитель проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Учредителем планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей государственной услуги, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших Учредителю, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

12.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленных в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Х. Учет мнения потребителей государственной услуги

13. Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей государственной услуги:

13.1. Мнение 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,

13.2. Мнение потребителей государственной услуги изучается, анализируется и используется при проведении оценки доступности и качества предоставления государственной услуги.

XI. Показатели качества предоставления государственной услуги

14. Наименование показателя качества предоставления государственной услуги:

- динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом.

15. Наименование показателя объема предоставления государственной услуги:

- Количество посещений.

Формула для расчёта показателя качества:

- динамика числа посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом:

Динамика (%) = $\text{КП (отч.)} / \text{КП (предш.)} \times 100 - 100$, где:

КП (отч.) - количество посетителей пользователей библиотеки (реальных и удаленных) в текущем отчётном году;

КП (предш.) - количество посетителей пользователей библиотеки (реальных и удаленных) в предшествующем отчётном году.

Формула для расчёта показателя объема: Учет посещений ведется по учетной документации библиотеки учреждения.

16. Иные показатели доступности и качества предоставления государственной услуги:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;

- доступность государственной услуги для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети «Интернет»;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги на действия сотрудников учреждения.