



УТВЕРЖДАЮ

Пац

Начальник отдела культуры местной администрации
МО «Баунтовский эвенкийский район»
И.И. Папинова

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова».

«25» февраля 2021 год

Приказ №5 - о/д §2 по МКУК «Отдел культуры»

Содержание

1. Общие положения:
 - 1.1. Область применения.
 - 1.2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие выполнение муниципальных услуг МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова».
 - 1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте.
 - 1.4. Услуга, предоставляемая населению МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»
 - 1.5. Требования к технологии оказания услуги.
 - 1.6. Основные факторы, влияющие на предоставление услуги МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»
 - 1.6.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.
 - 1.6.2. Условия размещения и режим работы.
 - 1.6.3. Специальное техническое оснащение учреждения.
 - 1.6.4. Укомплектованность Музея специалистами и их квалификация.
 - 1.6.5. Состояние информации о учреждении, порядок и правила предоставления услуги населению.
 - 1.6.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.
 - 1.6.7. Порядок обжалования нарушений настоящего Стандарта.
 - 1.6.8. Ответственность за выполнение муниципальных услуг, предоставляемых МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»
 2. Требования к качеству предоставления услуги:
 - 2.1. Качество услуги, предоставляемой МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»
 - 2.2. Критерии оценки качества услуги.
 - 2.3. Система индикаторов качества услуги.

1. Общие положения

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций предназначен для применения в деятельности МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова» (далее Музей)

Целями разработки и внедрения настоящего Стандарта являются:

- совершенствование планирования и контроля реализации деятельности музея
- оценка расходных обязательств;
- планирование направлений расходов бюджета;
- управление расходами бюджета и учета степени достижения поставленных перед органами исполнительной власти показателей результата;
- изучение спроса населения на услуги учреждения

- формирование единых подходов к определению стоимости и цен на услугу;
- качественная организация просветительской работы среди населения на базе музея;

Музей обеспечивает конституционные права граждан на равный доступ к участию в культурной жизни и пользованию культурными благами, формирует историческую память и обеспечивает преемственность культурно-исторического развития поколений.

Музей предоставляет услуги всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии и его деятельность направлена на формирование культурных потребностей жителей, эстетическое и патриотическое воспитание граждан.

Музей является юридическим лицом и осуществляет свою деятельность в полном соответствии с действующим законодательством РФ.

1.1. Область применения.

1.1.1. Настоящий Стандарт устанавливает основные положения, определяющие единый порядок оказания муниципальных услуг Музеем, оплачиваемой (финансируемой) из средств муниципального бюджета МО «Баунтовский эвенкийский район».

1.1.2. Настоящий стандарт способствует изучению спроса населения на услугу Музея, формированию единых подходов к определению стоимости и цен на услуги.

1.1.3. Настоящий Стандарт обеспечивает совершенствование планирования и контроля реализации деятельности Музея.

1.1.4. Настоящий Стандарт способствует оценке расходных обязательств, планированию направлений расходов бюджета, управлению расходами бюджета и учета степени достижения поставленных перед органами исполнительной власти показателей результата.

1.2. Нормативно - правовые акты, регламентирующие выполнение муниципальной услуги:

1. Конституция Российской Федерации ст.44.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть 4 от 24.11.2006г. Бюджетный кодекс Российской Федерации, статья 69.2 от 31.07.1998 г. N 145-ФЗ.
3. Федеральный закон "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" от 26.05.1996 N 54-ФЗ
4. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 № 146-ФЗ
5. Федеральный закон от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
6. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».
7. Федеральный закон от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей».
8. Федеральный закон от 12.01.1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах».
9. Федеральный закон от 19.05.1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях».
10. Федеральный закон от 31.12.2005 г. № 199-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с разграничением полномочий».
11. Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
12. Федеральный закон "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ.
13. Постановление Министерства здравоохранения Российской Федерации, главного санитарного врача РФ от 3 апреля 2003г. № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03».
14. Правила пожарной безопасности 01-03.
15. Правила пожарной безопасности Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».
16. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»».
17. Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры».

18. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 г. № 1055р-п «О социальных нормативах и нормах».

19. Распоряжение Правительства РФ от 19.10.1999 № 1683-р (ред. от 23.11.2009) «О методике определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры».

26. Приказ Минкультуры России от 21.06.2006 №278 «Об утверждении плана мероприятий Минкультуры России по разработке и внедрению системы стандартизации в сфере культуры».

27. Закон Республики Бурятия от 01.02.1996. №246 – 1 «О культуре»

28. Правовые акты органов местного самоуправления МО «Баунтовский эвенкийский район».

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

Качество услуги- совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества услуги - деятельность по определению значений показателей качества услуг (процесса оказания услуги)

Организация досуга населения проведение культурно-досуговыми учреждениями массовых мероприятий культурно-познавательного и развлекательного характера, организация студий, творческих любительских, самодеятельных коллективов, объединений, клубов по интересам, в том числе декоративно-прикладного творчества и художественных промыслов

Оценка качества услуги - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям

Показатель качества услуги (обслуживания) - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

Потребитель услуг Музея - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, приобрести, получить или заказывающие, приобретающие, получающие услуги учреждений культурно-досугового типа для личных, семейных, домашних и иных нужд

Получатели услуги - население МО «Баунтовский эвенкийский район», имеющее желание и возможность посетить (посещающее) Музей с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей

Организация (учреждение) музейного типа - организация независимо от организационно-правовой формы и формы собственности, основная деятельность которой направлена на предоставление населению и организациям услуг информационно-просветительского характера.

Работа Музея - деятельность организации музейного типа, результаты которой имеют материальное выражение и могут быть реализованы для удовлетворения потребностей потребителей

Услуга Музея - результат непосредственного взаимодействия учреждения и потребителя, а также собственной деятельности учреждения по удовлетворению потребности потребителя с использованием ресурсов, средств, запасов, возможностей, источников.

Стандарт на услугу - стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем, чтобы обеспечить соответствие ее назначению

1.4. Услуги, предоставляемые населению Музеем

Наименование услуги:

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций

1.5. Требования к технологии оказания услуги.

1.5.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств, имеет право на доступ к культурным благам и культурным ценностям.

1.5.2. Основными причинами отказа в оказании услуги Музеем являются следующее:

- 1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- 2) нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

1.5.3. Услугу осуществляет МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»

1.5.4 Целями и задачами деятельности Музея является создание условий для:

- просветительской, экспозиционно-выставочной деятельности, организации досуга населения;

1.6. Основными факторами, влияющими на выполнение услуги Музеем, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Музей;
- условия размещения и режим работы Музея;
- специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура,

а также средства для санитарной обработки помещений и обеззараживания воздуха и т.д.);

- укомплектованность специалистами и их квалификация;

1.6.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует Музей.

1. Устав должен включать в себя следующие сведения:

- наименование и местоположение, юридический статус, структуру учреждения;
- правоспособность учреждения;
- цели и предмет деятельности учреждения;
- права и обязанности учреждения, его ответственность;
- управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- организация, оплата и дисциплина труда;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав должен быть утвержден учредителем, согласован с Комитетом по управлению муниципальным имуществом, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности муниципального учреждения культуры должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2. Руководства, правила, методики, инструкции, положения, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В Музее используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- трудовой и коллективный договоры;
- распоряжения и приказы отдела культуры.

При оказании услуги в Музее используются следующие инструкции:

- должностные инструкции;
- инструкции по охране труда в учреждении;
- инструкции по эксплуатации оборудования;
- инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;
- инструкции о мерах пожарной безопасности учреждения;
- иные инструкции.

3. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру:

- технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции для пользования на русском языке;

- сертификаты соответствия на оборудование;
- инвентарные описи основных средств.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии. Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

4. Нормативно-правовые акты Российской Федерации, Республики Бурятия, министерства культуры РБ, администрации МО «Баунтовский эвенкийский район».

5. Прочие документы: штатное расписание, перечень услуг, оказываемых Музеем. В соответствии с действующим законодательством муниципальным учреждениям культуры при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

1.6.2. Условия размещения и режим работы Музея.

Музей должен быть размещен в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Музей должен быть обеспечен средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащен телефонной связью. Музей должен быть обеспечен удобными подъездами и подходами, иметь электрическое освещение в вечернее и ночное время, а также иметь запасной (пожарный) выход. Прилегающая территория должна способствовать формированию привлекательного образа. Основные ее характеристики выделены

наличие подъездных путей и пешеходных дорожек, зеленых насаждений, газонов, цветочных клумб. Площадь, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, иметь средства для санитарной обработки помещений и обеззараживания воздуха и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.). График (режим) работы Музея устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом и должен соответствовать следующим требованиям:

Начало работы – 08.00 часов

Окончание - 17.00 часов. Гибкий график в дни проведения мероприятий.

По решению учредителя (органов местного самоуправления) могут быть установлены санитарные дни, с учетом интенсивности посещения.

1.6.3. Специальное техническое оснащение. Музей должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

- систему освещения;
- систему отопления.
- систему вентиляции
- инструменты для работы
- краски и другие материалы

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. Состояние помещений должно отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанЭПиН, нормам охраны труда.

В Музее должен быть разработан комплекс упреждающих мероприятий, направленных на предотвращение чрезвычайных ситуаций (пожары, стихийные бедствия и др.) и обеспечение защиты материально-технических ресурсов.

Сотрудники музея должны соблюдать правила пожарной безопасности, руководствоваться стандартами, и другими утвержденными в установленном порядке нормативными документами, регламентирующими требования безопасности.

1.6.4. Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация. Музей должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала Музея регламентируется его Уставом.

Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

- административный персонал (директор)
- специалисты (главный хранитель фондов, заведующий экскурсионным отделом, заведующий экспозиционным отделом, заведующий геологическим отделом, хранитель фондов)
- обслуживающий персонал (сторожа, уборщица).

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне периодической учебной работой на курсах повышения квалификации или иными действенными способами. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке. При оказании услуги работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

1.6.5. Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуги населению.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: каждое учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения, путем:

- размещения на информационных стендах информации об учреждении, планируемых мероприятиях, встречах, лекциях, выставках;

- информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций в СМИ;

- оповещение граждан о планируемых мероприятиях – выставках, встречах и т.д. (афиша мероприятий) может быть осуществлено путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, в средствах массовой информации.

- за услугой потребитель может лично обратиться в организацию, оказывающую услугу: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей народов Севера им. А.Г. Позднякова», расположенную по адресу: с. Багдарин, улица Ленина, 51, телефон – 8 (301 53) 41-8-76

В музее должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатной и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественных услуг, порядок работы с обращениями и жалобами граждан (книга обращений), прейскурант платных услуг (если они осуществляются).

В состав информации об услуге в обязательном порядке должны быть включены:

- ежемесячный план работы музея, утвержденный руководителем учреждения;

- график работы учреждения;

- информация о возможности влияния потребителя на качество услуги;

- информация о возможности оценки качества услуги потребителем.

Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

- музей не вправе ограничивать доступ жителей и гостей любого возраста, пола и вероисповедания к музейным предметам и музейным коллекциям из соображений цензуры.

- персонал музея (в том числе технический) обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей музея, либо должен указать на тех сотрудников музея, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе (нужде).

- персонал музея (в том числе технический) должен тактично общаться с посетителями

- каждому посетителю музея должен быть выдан билет (возможно за плату), удостоверяющий его право на посещение.

- время ожидания начала экскурсии посетителем, приобретшим билет на посещение музея, не должно превышать 15 минут.

- организация, оказывающая услугу, должна представить жителям и гостям возможность заказа экскурсии по телефону.

- экскурсовод должен дать ответы на все дополнительные вопросы посетителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

- посетителям музея и выставок (за исключением малолетних) должна быть предоставлена возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда посетителем была оплачена услуга просмотра экспозиций с экскурсоводом.

Требования к предоставлению информации:

- музей в обязательном порядке должен информировать население обо всех обновлениях экспозиций и проведении новых выставок через публикации в средствах массовой информации.

- музей обязан предоставлять информацию о существующих и ожидаемых музейных экспозициях по телефонному обращению жителей и гостей. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы музея.

Требования к предоставлению сопутствующих услуг:

- музей обязан обеспечить наличие гардероба.

Требования к прочим аспектам деятельности:

- экскурсионная группа должна составлять не более 25 человек.

- музей должен предоставить право посетителям производить фото - и видеосъемку в помещении музея (бесплатно, либо за отдельную плату) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

1.6.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

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

Внутренний контроль проводится руководителем учреждения. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);
- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года)

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются и устраняются. Если будет установлена вина сотрудника в некачественном предоставлении услуги, ему выносится дисциплинарное или административное взыскание.

Отдел культуры местной администрации МО «Баунтовский эвенкийский район» осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы два раза в год;
- анализа обращений и жалоб граждан в отдел культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом культуры согласно утвержденного начальником отдела культуры плана контрольных мероприятий, внеплановые – по мере поступления жалоб на качество услуги. На совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом начальником отдела культуры, руководитель каждого муниципального учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах. Для оценки качества и безопасности услуг отдел культуры использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния учреждения;
- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услугу.

1.6.7. Порядок обжалования нарушений настоящего Стандарта. Лицо, подающее жалобу (далее – заявитель) на нарушение требований Стандарта выполнения услуг учреждения МО «Баунтовский эвенкийский район» при условии его дееспособности, может обжаловать нарушения следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу;
- жалоба руководителю учреждения;
- жалоба в отдел культуры;
- обращение в суд. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушения могут родители.

Указание на нарушение сотруднику учреждения, оказывающего муниципальную услугу, производится с целью незамедлительного устранения нарушений и получения извинений в случае, когда нарушение было допущено непосредственно по отношению к заявителю. Жалоба руководителю учреждения или в отдел культуры может быть в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме. Жалобы на предоставление услуги с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения либо начальником отдела культуры в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг музеем подлежат обязательной регистрации.

Руководитель учреждения или начальник отдела культуры при приеме жалоб заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по устранению факта нарушения и удовлетворения требований заявителя;
- аргументированно отказать заявителю в удовлетворении его требований. Отказ заявителю в удовлетворении его требований может быть только в случае несоответствия

предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта. В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения или начальник отдела культуры приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения. Подача и рассмотрение жалоб в отдел культуры осуществляется в порядке, установленном Федеральным Законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

1.6.8. Ответственность за выполнение муниципальной услуги, предоставляемой музеем.

Работа музея по предоставлению услуги должна быть направлена на полное удовлетворение потребностей населения, непрерывное повышение качества услуги. Руководитель муниципального культурно-досугового учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой услуги.

Руководитель муниципального музейного учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных сотрудников учреждения,

2) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

3) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

4) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и настоящего Стандарта.

2. Требования к качеству предоставления услуги.

2.1. Качество услуг, предоставляемых музеем

Качественное оказание услуги должно:

1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения МО «Баунтовский эвенкийский район»

2) способствовать поднятию жизненного тонуса населения; содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов; отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций; повышению социальной активности населения, всестороннему развитию всех слоев населения в т.ч. детей и подростков. Оказание услуги учреждением населению осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребностей населения в соответствующих услугах. Качество услуги, должно обеспечивать комфортные условия для этого. Содействие в повышении культурного уровня населения, в расширении кругозора обеспечивается путем обновления выставок стационарных и выездных. Качество образования специалистов культуры должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получением работниками званий и способствовать проявлению инициативы.

2.2. Критерии оценки качества услуг.

При оценке качества услуги используются следующие показатели (определены Учредителем в МЗ):

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

- количество музейных предметов

Качественное предоставление услуги характеризуют:

1. Эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность:

- эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности;

- требования социальной адресности должны предусматривать: доступность, обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг;

- точность и своевременность исполнения услуги, соблюдение процедур, порядка (регламента) оказания услуги;

2. Оптимальность использования ресурсов Музея:

- кадрового состава - квалификация (опыт работы) специалиста, оказывающего услугу;

- материальных ресурсов соответствующей номенклатуры; оборудования и инструментов; зданий, сооружений и их содержание:

- оформление мест оказания услуги и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуги.

3. Удовлетворенность населения предоставлением услуги музея

3.1 Целевые индикаторы по предоставлению услуг.

Целевые индикаторы предоставления муниципальных услуг музейным учреждениям определены в муниципальной программе «Культура Баунта (2021-2026 г.г.)»

- Количество посещений музея

- Соотношение посещаемости населения платных культурно-досуговых мероприятий, проводимых муниципальными учреждениями культуры к общему населению