

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства культуры,  
по делам национальностей,  
информационной политики  
и архивного дела Чувашской Республики  
от 27.06.2007г. № 01-07/195а

**Республиканский стандарт качества государственных услуг  
по собиранию, хранению, изучению и публичному предоставлению музейных предметов и  
коллекций государственными музеями Чувашской Республики**

**1. Полное наименование**

Государственные услуги по предоставлению, собиранию, хранению, изучению и публичному предоставлению музейных предметов и коллекций государственными музеями Чувашской Республики\* (далее - Музей).

**2. Термины и определения**

**Музей** - некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для хранения изучения, и публичного предоставления музейных предметов и коллекций.

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

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

**Музейный фонд** - совокупность постоянно находящихся на территории Российской Федерации музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации».

**Публикация** – предоставление обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других носителях.

---

*\*Государственные музеи Чувашской Республики - Чувашский государственный художественный музей, Чувашский национальный музей, Мемориальный комплекс летчика-космонавта СССР А.Г. Николаева*

**3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество услуг**

Закон Российской Федерации от 9.10. 1992 г. № 3612-2 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями, внесенными федеральными законами от 23 июня

1999 г. N 115-ФЗ, от 22 августа 2004 г. N 122-ФЗ, от 31 декабря 2005 г. N 199-ФЗ, от 3 ноября 2006 г. N 175-ФЗ, от 29 декабря 2006 г. N 258-ФЗ, от 27 декабря 2000 г. N 150-ФЗ, от 30 декабря 2001 г. N 194-ФЗ, от 24 декабря 2002 г. N 176-ФЗ, от 23 декабря 2003 г. N 186-ФЗ);

Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями, внесенными федеральными законами от 10 января 2003 N 15-ФЗ, от 22 августа 2004 N 122-ФЗ, от 26 июня 2007 N 118-ФЗ);

Закон Чувашской Республики от 27 марта 1993 г. «О культуре» (с изменением, внесенным Законом Чувашской Республики от 2 июня 2006 г. N 23);

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

Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (с изменениями от 01.02.2005);

Инструкция по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР», утвержденная приказом Министерства культуры СССР от 17.07.1985 г. № 290;

«Инструкция по учету и хранению музейных ценностей из драгоценных металлов и драгоценных камней, находящихся в государственных музеях СССР», утвержденная приказом Министерства культуры СССР от 15.12.1987 г. № 513.

#### **4. Требования к качеству государственных услуг**

##### **4.1. Наименование и описание услуг Музея**

Музей предоставляет следующие услуги по собиранию, хранению, изучению и публичному предоставлению музейных предметов и коллекций:

4.1.1. Услуги по собиранию, хранению и изучению музейных предметов и коллекций. Организация научных экспедиций. Ведение и обеспечение сохранности учетной документации. Ведение каталога, содержащего сведения о каждом музейном предмете и каждой музейной коллекции, включенной в состав Музейного фонда Российской Федерации. Обеспечение физической сохранности и безопасности музейных предметов и музейных коллекций, реставрация, создание копий музейных предметов и музейных коллекций, в том числе на электронных и других носителях.

4.1.2. Публичное предоставление музейных предметов и коллекций, культурно - образовательные услуги, организация использования музейных предметов в научных, культурных и образовательных целях. Разработка экспозиций, организация выставок, проведение экскурсий, научно-практических конференций и других мероприятий.

##### **4.2. Получатели услуг Музея**

Получателями услуг Музея могут быть:

физические лица, в том числе несовершеннолетние до 16 лет, (дети дошкольного возраста в сопровождении взрослых), а также лица, не имеющие возможности посещать музей в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие;

юридические лица.

#### **4.2.1. Порядок выбора потребителем музея, оказывающего бюджетную услугу**

Все пользователи имеют право свободного доступа в Музей и право выбора Музея в соответствии со своими потребностями и интересами.

#### **4.3. Порядок информирования населения об услугах и составе музейного фонда**

Для информирования населения о предоставляемых услугах Музей проводит следующие мероприятия:

формирует каталоги музейного фонда, в том числе электронные;

оцифровывает музейные коллекции, создает базы данных с цифровым изображением;

информирует население о режиме работы Музея, его услугах, существенных изменениях в своей деятельности;

проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество предоставляемых услуг;

готовит ежегодный отчет о своей деятельности и доводит его до жителей республики, издает информационную и рекламную продукцию о проводимых мероприятиях, музейных коллекциях.

#### **4.4. Требования к Музею**

##### **4.4.1. Регламентирующие документы**

Музей должен иметь в наличии следующие документы, регламентирующие его деятельность:

устав;

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

договор с Роскультурой о передаче музейных предметов в безвозмездное пользование;

коллективный договор;

правила внутреннего трудового распорядка;

штатное расписание;

должностные инструкции;

технический паспорт;

инструкцию по охране труда и технике безопасности;

инструкцию по пожарной безопасности;

#### **4.4.2. Сохранность музейных предметов и музейных коллекций**

Музей обязан обеспечивать целостность и нормальное физическое состояние музейных предметов и музейных коллекций, хранящихся в фонде, создавать условия для их хранения в соответствии с установленными нормативами размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима, пожарной безопасности.

#### **4.4.3. Режим работы**

Музей открыт для населения не менее 6 дней в неделю. Время работы Музея не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

#### **4.4.4. Техническое оснащение**

Музей должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Технические средства Музея включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, - видеотехнику, презентационное оборудование, средства связи, пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства. Для оказания качественных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

#### **4.4.5. Условия представления государственной услуги**

По размерам и состоянию помещения Музея должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания музейных помещений и обслуживания пользователей должны соответствовать действующему законодательству.

Площадь помещения Музея должна соответствовать нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

Музей должен быть оборудован пандусом, специальными держателями, лифтами, ограждениями и другими устройствами для удобства пользователей с ограниченными возможностями.

Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь, как между собой, так и с залами.

Выставочные помещения Музея должны быть обеспечены достаточным количеством сидячих мест - не менее четырех сидячих мест на один зал.

В помещении Музея должна находиться медицинская аптечка.

Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительными текстами.

Ковры и ковровые дорожки в выставочных и экспозиционных залах, фойе, вестибюлях и других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к полу.

Площадки и марши лестничных клеток, не должны быть загромождены, необходимо обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в скла-

дах, входы на чердаки). На путях эвакуации нельзя устанавливать зеркала, турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

#### **4.4.6. Кадровое обеспечение**

Структура и штатное расписание Музея устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые, а также выделяемых бюджетных средств.

Не менее 95% научных сотрудников Музея должны иметь высшее образование.

Каждый научный работник Музея должен один раз в 5 лет повышать свою квалификацию по установленной программе.

#### **4.4.7 Наличие внутренней (собственной) и внешней систем**

##### **контроля за деятельностью Музея**

Внутренний контроль за деятельностью осуществляют создаваемые приказами директора Советы по основным направлениям деятельности Музея (Фондово-закупочная комиссия, научно-методический, реставрационный советы и др.).

Внешний контроль за деятельностью Музея осуществляют уполномоченный на то орган исполнительной власти и его структурные подразделения на предмет соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества, а также попечительские и наблюдательные советы, создаваемые в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **4.5 Порядок рассмотрения претензий потребителя**

Обращения и претензии в адрес Музея могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных обращений в администрацию Музея. Претензии и обращения подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней.

Изложение решения по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные статьи федеральных законов и законов Чувашской Республики, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием) и решениями органов или должностных лиц прав или законных интересов граждан.

В Музее должны находиться книги жалоб и предложений граждан. Доступ к книге жалоб и предложений должен быть свободным.

#### **4.6. Показатели качества услуг Музея**

| №  | Критерий                 | Показатели   |
|----|--------------------------|--|
| 1. | Соответствие современным | Наличие электронных каталогов и оцифрованных коллекций |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    | методологическим принципам и технологиям   | (количество).<br>Количество автоматизированных рабочих мест.   |
| 2. | Повышение активности и как следствие повышение культурно-образовательного уровня граждан | Динамика количества посещений Музея в год (количество посетителей в государственных музеях<br>Число наименований выставок в государственных музеях, открытых в отчетном году<br>Поступление новых экспонатов в фонд Музея в год. |
| 3. | Качество управления персоналом   | Наличие утвержденной Персонал - стратегии.<br>Укомплектованность специалистами с высшим специальным образованием.<br>Средний разряд сотрудника Музея в соответствии с Единой тарифной сеткой по оплате труда не ниже 10 разряда. |
| 4. | Прозрачность и доступность информации о работе Музея                                     | Наличие Интернет – сайта.<br>Ежегодный отчет о деятельности Музея перед населением в печатной, электронной или устной форме.<br>Количество публикаций в СМИ в год.<br>Выпуск специальных изданий о деятельности Музея            |