

Стандарт учреждения
Услуга по публичному показу музейных предметов,
Музейных коллекций
ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий стандарт разработан Муниципальным казенным учреждением Управление культуры города Искитима Новосибирской области в соответствии с целями и принципами стандартизации в Российской Федерации, установленными Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с последними изменениями), а так же правилами применения национальных стандартов Российской Федерации - ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения» и ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организации. Общие положения».

Сведения о стандарте

1. Утвержден Постановлением администрации города Искитима Новосибирской области от 25.12.2015 г. № 2458

2. Введен в действие с 01.01.2016 г.

3. В настоящем стандарте реализованы нормы «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (с последними изменениями), Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с последними изменениями), Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с последними изменениями).

Информация об изменениях к настоящему стандарту, текст изменений и поправок публикуется на сайтах: администрации города Искитима, МКУ Управление культуры города Искитима, МБУК «ИГИХМ» г. Искитима в сети Интернет.

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций, предоставляемой МБУК «ИГИХМ» г. Искитима, а так же основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению МБУК «ИГИХМ» г. Искитима, предоставляющем услугу по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций, носит рекомендательный характер.

2 Нормативно-правовая база

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей»,

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 (ред. от 28.11.2015) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»,

Закон Российской Федерации от 15.01.1993г. № 4301-1 (ред. 14.12.2015) «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров Ордена Славы»,

Федеральный закон от 13.03.1995 № 32-ФЗ (ред. 01.12.2014) «О днях воинской славы и памятных датах России»,

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. 28.11.2015) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»,
Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ (ред. 23.02.2011) «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»,
Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ (ред. 28.11.2015) «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»,
Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ (ред. 28.11.2015) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»,
Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. 01.09.2015) «Об информации, информационных технологиях и защите информации»,
Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ (ред. 13.07.2015) «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»,
Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ (ред. 02.07.2013) «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»,
Федеральный закон от 03.11.2006 №174-ФЗ (ред. 23.11.2015) «Об автономных учреждениях»,
Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ (ред. 03.11.2015) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»,
Федеральный закон от 21.07.2014 №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»,
Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 (ред. 25.02.2003) «О социальной поддержке многодетных семей»,
Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»,
Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 (ред. 23.12.2002) «Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»,
Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»,
Постановление Правительства РФ от 12.02.1998 № 179 (ред. 08.05.2002) «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»,
Постановление Правительства Российской Федерации 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»,
Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 (ред. 10.11.2015) «Правила противопожарного режима в Российской Федерации»,
Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»,
Закон Новосибирской области от 12.03.1999 № 44-ОЗ (ред. 28.09.2012) «О социальной защите инвалидов в Новосибирской области»,
Закон Новосибирской области от 07.07.2007 № 124-ОЗ (ред. 02.11.2015) «О культуре в Новосибирской области»,
Приказ Министерства культуры Новосибирской области от 27.12.2012 № 823 (ред. 23.09.2013) «Об утверждении локальных актов региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области»,
Приказ Минфина России от 21.07.2011 г. № 86н (ред. 23.09.2013) «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и ведения указанного сайта»,

Постановление администрации города Искитима Новосибирской области от 29.07.2015 № 1436 «Об утверждении Положения «О порядке проведения аттестации работников учреждений культуры города Искитима Новосибирской области»,

ВСН 62-91. Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения,

НПБ 88-2001 Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования,

СНиП 2.04.01-85 Внутренний водопровод и канализация зданий,

СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений,

СНиП 31-06-2009 Общественные здания и сооружения,

СНиП 41-01-2003 Отопление, вентиляция и кондиционирование.

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества,

ГОСТ Р 12.0.008-2009 Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит),

ГОСТ Р 12.1.019-2009 Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты,

ГОСТ Р 22.3.03-97 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения,

ГОСТ Р 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь,

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества,

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения,

ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению,

ГОСТ Р 52131-2007 Средства отображения информации знаковые для инвалидов.

Технические требования,

ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг,

ГОСТ Р ЕН 13779-2007 Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования,

ГОСТ 12.1.004-91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 9000, ГОСТ Р 52113-2014, а так же определения терминов, принятые концепцией управления качеством в сфере культуры Новосибирской области.

3.1 Музейная деятельность – выявление, собирание, хранение, изучение и публичное представление музейных предметов и музейных коллекций.

3.2 Публикация музейных предметов и коллекций - все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, хранящихся в музее.

3.3 Услуга по публикации музейных предметов и коллекций - результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем/ с группой потребителей услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению познавательных, духовных, эстетических, информационных, интеллектуальных и патриотических потребностей потребителей в сфере культуры и искусства, содействие приобщения к культурным ценностям.

3.4 Исполнитель: МБУК «ИГИХМ» г. Искитима, предоставляющее услуги публичному показу музейных предметов, музейных коллекций.

3.5 Потребитель: физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать услуги по публикации музейных предметов и коллекций.

3.6 **Услуга:** услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций.

3.7 **Место предоставления услуги:** помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) для предоставления услуги.

3 Характеристика услуги

4.1 Услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций может предоставляться в следующих основных формах:

- публичный показ музейных предметов и коллекций в постоянной экспозиции и на временных выставках;
- воспроизведение музейных предметов и коллекций в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме;
- организация экскурсионного и лекционного обслуживания потребителей услуги;
- информационно-справочное обслуживание потребителей услуги.

4.2 Перечень форм предоставления услуги соответствует уставу МБУК «ИГИХМ» г. Искитима.

4.3 Потребителями услуги, оказываемой исполнителем, могут быть физические лица (услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

4.4 Основанием для оказания услуги потребителю является: приобретенный входной билет; документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения учреждения - для физических лиц.

4.5 Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие входного билета или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренных в договоре;
- отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;
- отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);
- обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения.

4.6 Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

4.7 Ограничения доступа к услугам и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

4.8 Регламент предоставления услуги утверждается с учредителем.

4 Общие требования к услуге

5.1 С учетом условий оказания услуги исполнителем общие требования к услуге включают следующее (ГОСТ Р 1.4):

- соответствие услуги целевому назначению;
- социальную адресность;

- комплексность услуги;
- эргономичность и комфортность услуги;
- эстетичность услуги;
- точность и своевременность предоставления услуги;
- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения - исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценку качества предоставления услуги.

5.2 Соответствие услуги целевому назначению.

Услуга, оказываемая исполнителем, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям

5.3 Социальная адресность услуги.

Социальная адресность услуги, оказываемой исполнителем включает:

- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала и содержание оказываемой услуги;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуги учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культуры, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг и др.

5.4 Комплексность услуги

При организации и предоставлении услуги исполнитель должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видео-продукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

5.5 Эргономичность и комфортность услуги

При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в музеях (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52131).

5.6 Эстетичность услуги

Эстетичность услуги, оказываемой исполнителем, должна обеспечиваться:

- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников учреждения.

5.7 Точность и своевременность предоставления услуги

Оказываемая услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения.

5.8 Информативность услуги

5.8.1 Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет (с учетом ГОСТ Р 52872) и др.;
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

5.8.2 В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;
- структура и органы управления учреждения;
- копия устава учреждения;
- дата создания учреждения, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- кодекс профессиональной этики;
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

- дата создания организации, учредители, место нахождения учреждения, режим - график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- копии устава учреждения, учредительных документов;
- кодекс профессиональной этики;
- структура и органы управления учреждения;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;
- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;
- перечень услуг и копия документа о порядке их предоставления;
- перечень платных услуг копия документа о порядке их предоставления;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения включающий:
 - а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;
 - б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;
 - в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;
 - г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;
 - д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
- обзоры мнений граждан-потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

5.8.3 В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;

- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;

- регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем, для получения услуги (если такие есть) и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;

- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;

- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;

- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

5.8.4 Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

5.8.5 Настоящий стандарт, Устав МБУК «ИГИХМ» г. Искитима, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги, и книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.

5.8.6 Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

5.9 Безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

5.9.1 Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

5.9.2 Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ Р 12.1.019).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

5.9.3 При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования:

- к месту расположения и прилегающей территории, архитектурно-планировочному и конструктивному решению;

- к водоснабжению и канализации;

- к отоплению и вентиляции (ГОСТ Р ЕН 13779);

- к пожарной безопасности;

- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях должны отвечать требованиям электробезопасности ГОСТ Р 12.1.019).

5.9.4 Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям

стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых услуг соответствующих видов.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь, и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

5.9.5 При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

5.9.6 Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

5.10 Организация предоставления услуги

5.10.1 Оказание услуги для потребителя осуществляется на платной основе.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем самостоятельно в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре.

5.10.2 Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы МБУК «ИГИХМ» г. Искитима регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов, и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

5.10.3 Предоставление услуги предусматривает:

- выявление и собирание музейных предметов и коллекций, их учет и обеспечение сохранности;

- изучение музейных предметов и коллекций;

- раскрытие фонда музея через постоянные экспозиции и временные выставки, научные и научно-популярные издания на различных носителях.

5.10.4 Процессы предоставления услуг на каждом этапе жизненного цикла услуги должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами.

5.10.5 Требования к объему и качеству предоставляемой услуги за счет средств муниципального бюджета утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

5.11 Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.

5.11.1 Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

5.11.2 Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;

- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;

- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

5.11.3 Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

5.11.4 У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции документе должна

стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

5.11.5 Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).

5.12 Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- стандартов в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;
- регламентов предоставления услуг;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

5.12.1 Устав учреждения должен включать в себя следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;
- о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);
- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;
- о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;
- об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность учреждения;
- о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.

К уставу учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения.

5.12.2 Регламент предоставления услуги – документ, представляющий совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

5.12.3 Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

5.12.4 Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

5.12.5 Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и др.

5.12.6 В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5.13 Контроль и оценка качества предоставления услуги.

5.13.1 Руководитель учреждения должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг, на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

5.13.2 При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:

- определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры и искусства, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;
- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;
- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

5.13.3 Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с системой оценки качества учреждений сферы культуры города Искитима Новосибирской области, настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

5.13.4 Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица, либо потребитель в соответствии с условиями договора/контракта. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а так же путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;
- МКУ Управление культуры города Искитима, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а так же путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;
- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства,
- общественный совет по независимой оценке качества деятельности муниципальных учреждений культуры города Искитима Новосибирской области.

5.13.5 Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.