Приложение №1 к приказу

«Об утверждении стандартов качества

предоставления государственных услуг

(выполнения работ)

в ГБУК РК «Крымский литературно-художественный

мемориальный музей-заповедник»

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

**«ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ,**

**МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ»**

**Раздел 1. Описание государственной услуги**

Наименование государственной услуги: «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – государственная услуга).

Наименование и контактная информация об организации, оказывающей государственную услугу: Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник» (далее - Учреждение). Адрес: 298637 Республика Крым, г. Ялта, ул. Кирова, д. 112, тел.: (3654) 39-49-47, e-mail: info@yalta-museum.ru.

Наименование и контактная информация учредителя организации, оказывающей государственную услугу: Министерство культуры Республики Крым. Адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13, тел: (3652) 54-43-27, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

**Формы предоставления государственной услуги**

Государственная услуга Учреждением может предоставляться в стационарных условиях, вне стационара, удаленно через сеть «Интернет».

Предоставление государственной услуги представляет собой публичный показ музейных предметов и музейных коллекций (и их цифровых воспроизведений) путем осуществления доступа посетителей к результатам выполнения государственных работ «Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций», «Создание экспозиций (выставок) музея, организация временных выставок», «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий», «Обеспечение сохранения и использования объектов культурного наследия» в пределах экспозиционного комплекса Учреждения, который включает стационарные экспозиции, постоянные, временные и мультимедийные выставки, музеефицированные объекты культурного наследия и другие объекты показа.

Государственная услуга в стационарных условиях может предоставляться в следующих основных формах:

1. Обеспечение доступа посетителей к экспозиционному комплексу Учреждения, в котором представлены музейные предметы и музейные коллекции, их цифровые воспроизведения. Предоставление государственной услуги осуществляется на основании входного билета (кассового чека) на посещение Учреждения;
2. Самостоятельное ознакомление потребителей государственной услуги с экспозиционным комплексом Учреждения;
3. Организация и осуществление экскурсионного обслуживания потребителей государственной услуги, которое осуществляется на основании билета (кассового чека) на экскурсионное обслуживание или экскурсионной путевки для организованных групп, посещающих Учреждение на договорной основе. Льготы на посещение Учреждения не распространяются на экскурсионное обслуживание. Экскурсионное обслуживание может осуществляться путем предоставления аудиогида;
4. Предоставление дополнительных профильных услуг по организации и проведению культурно-массовых и культурно-просветительных мероприятий для потребителей государственной услуги в условиях стационарных экспозиций и временных выставок. Предоставление дополнительных услуг осуществляется на основании билета (кассового чека) на мероприятие на платной, частично платной (льготной) или бесплатной основе;
5. Предоставление дополнительных непрофильных услуг может включать в себя реализацию сувенирной и книгоиздательской продукции, услуг общественного питания, проведение в экспозиционном комплексе Учреждения различных церемоний, фотосессий и пр. В этом случае получение государственной услуги осуществляется в соответствии с прейскурантом цен на дополнительные платные услуги или на договорной основе;
6. Обеспечение доступа к получению дополнительной информации о музейных предметах и музейных коллекциях в стационарных условиях, вне стационара или удаленно через сеть «Интернет» с использованием информационно-коммуникационных технологий при посещении которых возможно получение информации о музейных предметах или музейных коллекций;
7. Информационно-справочное и консультационное обслуживание потребителей государственной услуги.

Предоставление государственной услуги вне стационара предусматривает публичный показ музейных предметов и музейных коллекций за пределами постоянных экспозиций и временных выставок Учреждения. В этом случае государственная услуга предоставляется в соответствии с режимом работы учреждения, в который переданы предметы или в соответствии с программой проведения мероприятий при внестационарных формах обслуживания посетителей.

Предоставление государственной услуги удаленно через сеть «Интернет» предусматривает обеспечение круглосуточного беспрепятственного доступа посетителей к цифровым воспроизведениям музейных предметов и музейных коллекций, а также информации о них, размещенных на электронных информационных ресурсах в сети «Интернет».

Перечень форм предоставления государственной услуги может быть расширен Учреждением в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей в соответствии в Уставом Учреждения.

Требования к объему и качеству предоставляемой государственной услуги за счет средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственной задании. Допустимое (возможное отклонение выполнения показателей объема и качества, предусмотренных в государственном задании для данной государственной услуги составляет 10%. Основаниями к внесению изменений в показатели объема и качества предоставляемой государственной услуги является значительное отклонение от плановых показателей по итогам мониторинга выполнения государственного задания, реализация внеплановых мероприятий, оказывающих влияние на изменение количества экспонируемых музейных предметов и музейных коллекций, изменение технических возможностей Учреждения по организации приема и обслуживания посетителей.

Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги:

1. Конституция Российской Федерации;
2. Гражданский, Бюджетный, Налоговый, Трудовой, Земельный, Градостроительный, Таможенный, Уголовный Кодексы Российской Федерации, Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
3. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
4. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
5. Закон Российской Федерации от 15.01.1993 №4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
6. Закон Российской Федерации от 15.04.1993 №4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;
7. Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
8. Федеральный закон от 12.01.1996 №7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
9. Федеральный закон от 26.05.1996 №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
10. Федеральный закон от 21.07.1997 №122-ФЗ «О государственной регистрации недвижимого имущества и сделок с ним»;
11. Федеральный закон от 06.01.1998 №7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;
12. Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
13. Федеральный закон от 12.12.1998 №28-ФЗ «О гражданской обороне»;
14. Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
15. Федеральный конституционный закон от 30.05.2001 №3-ФКЗ «О чрезвычайном положении»;
16. Федеральный закон от 25.06.2002 №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
17. Федеральный закон от 13.03.2006 №38-ФЗ «О рекламе»;
18. Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
19. Федеральный закон от 03.11.2006 №174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;
20. Федеральный закон от 22.06.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
21. Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
22. Федеральный закон от 27.06.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
23. Федеральный закон от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, наносящей вред их здоровью и развитию»;
24. Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
25. Федеральный закон от 05.04.2013 №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ и услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
26. Федеральный закон от 04.11.2014 №327-ФЗ «О меценатской деятельности»;
27. Федеральный закон от 03.07.2016 №357-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
28. Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 №431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
29. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2018 №204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»;
30. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
31. Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 №1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
32. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 «О противопожарном режиме»;
33. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 №326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
34. Приказ Министерства культуры СССР от 1707.1985 №290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;
35. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 3003.2011 «215н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;
36. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 №2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;
37. Методические рекомендации по организации выставочной деятельности в малых и средних городах субъектов Российской Федерации во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» по письму Министерства культуры Российской Федерации от 20.06.2013 №63-01-39/05АМ;
38. Методические рекомендации по организации нестационарного (выездного) обслуживания населения услугами организаций культуры по письму Министерства культуры Российской Федерации от 2015 года;
39. Методические рекомендации субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры по распоряжению Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 №Р-965;
40. Методические рекомендации по разработке нормативов посещаемости музеев Российской Федерации в зависимости от их объективных возможностей по приему посетителей по письму Министерства культуры Российской Федерации от 27.11.2017 №400-01-39-ВКА;
41. Закон республики Крым от 09.01.2018 №453-ЗРК/2018 «О музеях и музейном деле в Республике Крым»;
42. Указ Главы Республики Крым от 18.12.2014 №522-у «Об утверждении Концепции патриотического и духовно-нравственного воспитания населения в Республике Крым»;
43. Постановление Совета Министров Республики Крым от 14.04.2015 №199 «О бесплатном и льготном посещении музейных учреждений Республики Крым»;
44. Постановление Совета Министров Республики Крым от 15.12.2017 №687 «Об утверждении перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями Республики Крым, отнесенными к ведению Министерства культуры Республики Крым, в сфере культуры, искусства и кинематографии»;
45. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 01.10.2014 №18 «Об утверждении Порядка определения платы для физических и юридических лиц за услуги (работы), относящиеся к основным видам деятельности государственных бюджетных и автономных учреждений, находящихся в ведении Министерства культуры Республики Крым, оказываемы ими сверх установленного государственного задания, а также в случаях, определенных федеральными законами в пределах установленного государственного задания»;
46. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 28.12.2017 №278 «Об утверждении Положения о формировании государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) и финансового обеспечения его выполнения государственными бюджетными и автономными учреждениями Республики Крым, отнесенными к ведению Министерства культуры Республики Крым»;
47. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 28.04.2017 №109 «Об утверждении Концепции развития музейного дела в Республике Крым на период до 2030 года»;
48. Приказ Министерства культуры Республики Крым «Об утверждении стандартов качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере культуры Республики Крым» от 26.12.2016 №364.

**Раздел 2. Описание потенциальных потребителей государственной услуги**

**Получатели государственной услуги**

Потребителями государственной услуг, оказываемой Учреждением, могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений, иных обстоятельств на равных условиях).

Платные, частично платные, бесплатные услуги населению предоставляются на основании приобретенного посетителем Учреждения билета (кассового чека), экскурсионной путевки или документов, дающих право на вход.

Учреждение самостоятельно определяет порядок предоставления платных услуг населению. Стоимость услуг Учреждения и условия их предоставления устанавливаются, исходя из востребованности данной услуги и платежеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным руководителем Учреждения.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов или организация оплаты услуги с использованием контрольно-кассовой техники осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

**Раздел 3. Порядок предоставления государственной услуги**

**Общие требования к предоставлению государственной услуги**

Выполнение государственной услуги в стационарных условиях предусматривает:

1. Информирование об объекте посещения в пределах экспозиционного комплекса Учреждения (разраберации. пользованием контрольно-кассовой техники осуотка печатных, аудио, видео и прочих материалов, раскрывающих информацию об объекте посещения, в том числе экспозициях и выставках, рекламно-информационное обеспечение показа экспозиций и выставок);
2. Организацию процесса посещения экспозиций и выставок Учреждения (предоставление доступа к музейным предметам и музейным коллекциям) организованными группами или индивидуальными посетителями;
3. Организация ведения билетного (кассового) хозяйства, мониторинг продаж, учет бланков строгой отчетности, составление отчетности, организация продажи экскурсионных путевок, билетов, распространение пригласительных билетов, заключение договоров на посещение Учреждения с физическими и юридическими лицами;
4. Предоставление консультаций о действующих экспозициях и выставках, перечне дополнительных платных услуг, льготах, предусмотренных на посещение экспозиций и выставок, правилах посещения Учреждения;
5. Обеспечение комфортного пребывания посетителей в Учреждении (наличие санузлов, зон отдыха, доступной навигации на объекте посещения, соблюдение возможных требований доступности для посетителей с ограниченными возможностями);
6. Осуществление экскурсионного обслуживания организованных групп посетителей или индивидуального экскурсионного сопровождения. Максимальный размер экскурсионной группы, график экскурсий, продолжительность экскурсии определяется Учреждением самостоятельно. Для индивидуального посещения, удовлетворения потребностей слабослышащих посетителей в целях экскурсионного сопровождения могут использоваться аудиогиды или иные электронные устройства, в том числе с аудиосопровождением на иностранных языках;
7. Организацию культурно-массовых и культурно-просветительских мероприятий в рамках постоянных экспозиций и временных выставок.

Выполнение государственной услуги вне стационара предусматривает:

1. Информирование о выставке, экспонируемой вне стационара (разработка печатных, аудио-, видео- прочих материалов, раскрывающих информацию о выставке, рекламно-информационное обеспечение показа выставки);
2. Предоставление организатору временной выставки, экспонируемой в другом учреждении информационных материалов (текста экскурсионного рассказа);
3. Организацию культурно-массовых мероприятий, экскурсионного обслуживания в рамках временной выставки, развернутой вне стационара (передвижной выставки);

Выполнение государственной услуги удаленно через сеть «Интернет» предусматривает:

1. Информирование о виртуальной выставке, иных проектах по публичному показу цифровых воспроизведений музейных предметов и музейных коллекций, размещенных на электронных информационных ресурсах в сети «Интернет» путем размещения информации на официальном сайте Учреждения, в информационной зоне приема посетителей Учреждения, средствах массовой информации, рекламных изданиях;
2. Обеспечение беспрепятственного доступа к электронным информационным ресурсам в сети «Интернет», на которых размещены цифровые воспроизведения музейных предметов и музейных коллекций и сведения о них;
3. Предоставление дополнительных он-лайн консультаций о цифровых воспроизведениях музейных предметов, размещенных в электронных информационных ресурсах сети «Интернет» по запросу потребителя государственной услуги.

**Порядок предоставления государственной услуги**

Для получения услуги в стационарных условиях потребителю указанной услуги необходимо лично обратиться в Учреждение и приобрести билет на посещение экспозиций и выставок в кассе Учреждения, когда он открыт для посещения. 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.

Для юридических лиц предоставление государственной услуги осуществляется на договорной основе с указанием даты и времени ее предоставления путем оформления заявки на обслуживание организованной группы посетителей.

Максимальный срок ожидания получения государственной услуги определяется Учреждением самостоятельно, исходя из следующих особенностей:

1. Графика экскурсионного обслуживания;
2. Продолжительности экскурсионного обслуживания с учетом временного интервала между группами, позволяющего обеспечить комфортное восприятие экскурсионного рассказа;
3. Значительного количества посетителей в порядке очереди и исходя из пропускной способности музея.

Количество посетителей в экскурсионной группе рассчитывается для каждого объекта показа с учетом размеров помещения, максимально допустимой нагрузки на объект культурного наследия или ландшафта, требований комфортности для посетителей и оптимальной загрузки экскурсоводов.

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

Основаниями для отказа в получении государственной услуги могут быть:

1. Нахождение потребителя государственной услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсикологическое опьянение и др.);
2. Отсутствие входного билета (абонемента) или нарушение сроков оплаты услуги, предусмотренных в договоре;
3. Отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение государственной услуги;
4. Отсутствие предварительной заявки потребителя на получение государственной услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);
5. Обращение потребителя за получением государственной услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения;
6. Отсутствие договора (для юридического лица).

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

Предоставление государственной услуги может быть приостановлено в случаях:

1. Внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях или на территориях на которых осуществляется предоставление государственной услуги;
2. Создания реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, угрозы культурным ценностям, хранящимся в его собрании, а также угрозы безопасности потребителей государственной услуги и нарушения общественного порядка;
3. Внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и оказание государственной услуги.

Ограничение доступа к государственной услуге и основания для отказа в ее предоставлении, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения государственной услуги, отражаются в Уставе Учреждения и правилах предоставления государственной услуги, утвержденных директором Учреждения.

Последовательность, состав и порядок действия (выполнения трудовых функций) персонала Учреждения по предоставлению государственной услуги определяются Техническим регламентом на предоставление г7осударственной услуги «Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций», являющимся неотъемлемой частью настоящего стандарта.

**Порядок информирования населения о государственной услуге**

Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о государственной услуге, предоставляемой в стационарных условиях:

1) Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

2) Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

а) сведения о графике работы Учреждения;

б) правила посещения Учреждения, права и обязанности посетителей;

в) утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

г) афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры для посетителей;

д) о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

е) сведения об Учредителе;

ж) контактная информация о руководстве Учреждения с указанием фамилии, отчества, имени, телефона, времени и месте приема посетителей;

з) адрес официального интернет-сайта Учреждения;

3) Учреждение должно информировать об установлении права бесплатного посещения.

4) Учреждение размещает на видном месте в общедоступной зоне схему расположения помещений, схему размещения объектов показа. Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

5) Информирование потребителей государственной услуги осуществляется:

а) через официальный интернет-сайт Учреждения;

б) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) Учреждения, на вывеске у входа на территории. Учреждения;

в) через средства массовой информации;

г) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

д) на основании письменного запроса, отправленного по почте в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю, либо в форме ответов на поставленные вопросы по электронной почте;

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

ж) посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги, при личном посещении Учреждения.

6) На информационных стендах в здании (помещении) Учреждения размещается следующая информация:

а) полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;

б) режим работы Учреждения с указанием времени прекращения продажи билетов;

в) фамилия, имя, отчество директора Учреждения, его заместителей с контактными телефонами;

г) структура Учреждения, с указанием названия структурных подразделений Учреждения с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей и контактными телефонами;

д) стандарт качества предоставления государственной услуги;

е) перечень оказываемых Учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

ж) о проводимых выставках, мероприятиях;

з) досудебный (внесудебны) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Учреждения, а также должностных лиц Учреждения.

7) На вывеске у входа в Учреждение должна размещаться следующая информация:

а) наименование учреждения;

б) режим работы Учреждения;

в) информация об изменениях в режиме работы.

8) Через средства массовой информации размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.

9) Посредством различных форм рекламы до потребителя доводится следующая информация:

а) об Учреждении, его фондах, ресурсах;

б) об услугах Учреждения;

г) контактная информация;

д) режим работы Учреждения;

е) о проводимых мероприятиях.

10) На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

а) об услугах Учреждения;

б) контактная информация;

в) режим работы Учреждения;

г) 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. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

11) Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения посредством справочного телефона или непосредственно должностным лицом, оказывающим государственную услугу.

Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 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 Учреждения, 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.

12) Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги осуществляется при личном 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:

а) о порядке предоставления государственной услуги;

б) об адресах интернет-сайта Министерства культуры Республики Крым, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг», интернет-сайтов государственных музеев Республики Крым, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;

в) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

г) о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) Учреждения, а также должностных лиц Учреждения.

13) Информация о предоставлении государственной услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности.

14) Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

15) На интернет-сайте Учреждения размещается следующая информация:

а) полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;

б) местонахождение и маршрут проезда к объектам Учреждения;

в) режим работы Учреждения, с указанием времени прекращения продажи билетов (изменения в режиме работы Учреждения);

г) фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;

д) структура Учреждения. С указанием названия структурных подразделений Учреждения с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

е) контактные телефоны директора Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений;

ж) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»;

з) стандарт качества предоставления государственной услуги;

и) перечень оказываемых Учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

к) информация о проводимых выставках, мероприятиях;

л) on-line сервисы доступа к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

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

**Требования к доступности предоставления государственной услуги**

Требования к режиму работы Учреждения:

а) режим работы Учреждения, в том числе выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливаются Учреждением;

б) учреждение должно проинформировать потенциальных потребителей государственной услуги об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений;

в) один раз в неделю режим работы Учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения не менее, чем на 1 час;

г) предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю.

д) предоставление государственной услуги потребителям может производиться в любой рабочий день Учреждения, даты и время проведения мероприятий устанавливаются Учреждением самостоятельно, длительность проведения мероприятий определяется Учреждением самостоятельно;

е) в течение не менее 8 часов, без технических перерывов или перерывов на обед, должна обеспечиваться работа касс для посетителей;

ж) один раз в месяц в Учреждении проводится санитарный день, в течение которого потребители государственной услуги не обслуживаются;

з) график работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается Учреждением самостоятельно с учетом потребностей потребителя государственной услуги;

и) ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Учреждением самостоятельно, время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

Места предоставления результата государственной услуги должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

**Требования к доступности результата государственной услуги для особых категорий граждан**

Право бесплатного посещения экспозиций и выставок Учреждения имеют (за исключением коммерческих выставок) на постоянной основе имеют:

а) ветераны Великой Отечественной войны;

б) дети до 16 лет независимо от гражданства;

в) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, являющиеся воспитанниками детских домов и школ-интернатов;

г) многодетные семьи, имеющие три и более ребенка в возрасте до 18 лет;

д) инвалиды 1 и 2 групп;

е) лицо сопровождающее инвалида 1 и 2 групп;

ж) ветераны боевых действий;

з) Герои Советского Союза;

и) Герои Российской Федерации и лица, приравненные к ним;

к) полные кавалеры ордена Славы;

л) военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;

м) бывшие узники концлагерей и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Великой Отечественной войны;

н) сотрудники музеев;

о) руководители группы детей в возрасте от 7 до 14 лет (на 10 несовершеннолетних туристов), в возрасте от 14 до 18 лет (на 15 несовершеннолетних туристов);

п) экскурсоводы (гиды), гиды-переводчики, прошедшие аттестацию в установленном Министерством курортов и туризма Республики Крым порядке, сопровождающие организованную группу туристов;

р) члены официальных делегаций субъектов Российской Федерации и других стран, участники значимых международных и республиканских мероприятий по согласованию с Министерством культуры Республики Крым.

Один раз в месяц право бесплатного посещения экспозиций и выставок Учреждения, в соответствии с графиком, установленным Учреждением и размещенным в доступных для посетителей зонах и на официальном сайте Учреждения, предоставляется:

а) лицам, не достигшим 18 лет;

б) лицам, обучающимся по основным образовательным профессиональным программам.

Льготные посетители Учреждения, для которых Учреждением самостоятельно устанавливается скидка:

а) дети;

б) обучающиеся по программам среднего и высшего профессионального образования;

г) пенсионеры.

Размер льгот определяется Учреждением самостоятельно.

В целях создания максимально комфортных условий пребывания посетителей Учреждением должно принимать меры по оборудованию помещений Учреждения, а также экспозиций и выставок специальными техническими средствами для обеспечения доступности посетителей с ограниченными способностями и особыми потребностями.

**Требования к зданиям и прилегающей территории**

Учреждение должно располагать зданиями и помещениями, а также оборудованием, необходимым для предоставления государственной услуги.

Прилегающая ко входу территория должна быть благоустроена, содержаться в порядке, иметь освещение.

Прилегающая территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов;

Содержание территории Учреждения должно обеспечивать свободный подъезд технических средств специальных служб в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм.

Здания должны быть оборудованы системами отопления, водоснабжения, канализации, источниками искусственного и естественного освещения, средствами связи, системами указателей и знаковой навигации;

Здания должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, тревожной сигнализацией, звуковым оповещения об опасности, первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений.

Здания должны быть приспособлены для обслуживания инвалидов и оснащены соответствующим образом.

Площадь объектов, занимаемых Учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении государственной услуги. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности Учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

Учреждение, оказывающее государственную услугу должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий 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.

**Требования к помещениям**

Помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда, защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы).

Помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри зданий.

На территории каждого объекта Учреждения должно быть устроено помещение охраны, в котором находятся запасные ключи от всех помещений здания.

По функциональному значению все помещения должны делиться на несколько зон:

а) входная (зона приема посетителей), включающая помещения для заказа и оплаты услуг и наличием не менее двух мест для отдыха посетителей, место для продажи сувенирной продукции;

б) справочно-информационная с учетом места для ожидания посетителями начала экскурсии;

в) экспозиционная (экспозиционные и выставочные залы), в экспозиционных зала должны быть оборудованы места для отдыха посетителей;

г) лекционная (лекционный зал, помещение для проведения культурно-массовых и культурно-просветительских мероприятий);

д) служебная (рабочие помещения для сотрудников, хозяйственно-подсобные, санитарно-гигиенические помещения).

Экспозиционные помещения и хранилища должны быть оборудованы системами отопления, системами контроля температурно-влажностного режима, удовлетворять требованиям противопожарной безопасности, иметь запасные выходы и соответствующее противопожарное оборудование. Все музейные помещения должны быть оснащены сигнализацией.

При оказании государственной услуги Учреждением должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения государственной 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.

Эстетичность государственной услуги, оказываемой Учреждением, должна обеспечиваться:

а) соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной целостности и гармоничности;

б) гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений Учреждения.

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

Безопасность государственной услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря Учреждения, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований.

При оказании государственной услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

**Требования к техническому оснащению**

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 оказываемой услуги.

Комплекс материально-технического оснащения Учреждения должен включать:

а) музейное и экспозиционно-выставочное оборудование, обеспечивающее сохранность музейных предметов, фондовое оборудование в соответствии с требованиями нормативной документации по хранению музейных предметов и музейных коллекций, осветительное и мультимедийное оборудование, системы поддержания климат-контроля;

б) рабочее оборудование, в том числе мебель для сотрудников Учреждения, складское оборудование, тару для осуществления безопасной транспортировки музейных предметов для оказания услуги вне стационара;

в) информационно-коммуникационные средства, в том числе компьютеры в комплектации, принтеры, телефоны, точки доступа в «Интернет», современные технические средства для отображения аудиовизуальной информации;

г) средства копирования и тиражирования документов, в том числе сканеры, копировальные аппараты, фотоаппараты, видеокамеры;

д) современные программные средства, необходимые для обеспечения всех видов деятельности Учреждения.

Количество оборудования материально-технического оснащения Учреждения определяется исходя из технологических потребностей Учреждения. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в музеях должны обеспечивать информационную безопасность, возможность эффективной работы сотрудников, комфортное восприятие информации потребителями. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах должно соответствовать требованиям действующих нормативных документов, регламентирующих соответствующую сферу деятельности.

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 оборудование должно проверяться. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также заменены и отремонтированы.

Состав оснащения, применяемого в Учреждении, должен соответствовать оказываемым государственным услугам.

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 оборудовании импортного производства, применяемом 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.

 В Учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям, медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

Объекты Учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

**Требования к обеспечению мягким инвентарем**

Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления государственной услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой услуги.

**Требования к нормативному обеспечению**

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение предоставляющее государственную услугу:

а) Устав Учреждения;

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

в) правила внутреннего распорядка;

г) правила поведения в Учреждении;

д) положение о платных услугах;

е) штатное расписание;

ж) положения о структурных подразделениях Учреждения;

з) должностные инструкции;

и) положение о материальном стимулировании;

к) порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников Учреждения;

л) положение о коллегиальных совещательных органах (экспертно-фондово-закупочная комиссия, научно-методический совет);

м) положение по делопроизводству;

н) технический паспорт Учреждения;

о) инструкция по охране труда и технике безопасности;

п) инструкция по пожарной безопасности;

р) инструкция по электробезопасности;

с) эксплуатационные документы на приборы и аппаратуру Учреждения;

т) нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;

у) протоколы, решения совещательных органов;

ф) приказы, распоряжения, указания директора Учреждения;

х) бухгалтерские документы;

ш) журналы учета работы Учреждения, в том числе журнал учета экскурсий, журнал учета бесплатных и льготных посетителей и т.д.).

**Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги**

Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления государственной услуги в полном объеме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности Учреждения и государственного задания.

Непосредственное предоставление услуги осуществляют следующие категории специалистов: билетный кассир, администратор, младший научный сотрудник, старший научный сотрудник, заведующий отделом. Их нормы нагрузки определяются исходя из показателей посещаемости за предыдущий год.

Структура и штатное расписание Учреждения устанавливается с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, отраслевых норм труда на работы, выполняемые в Учреждении, а также выделяемых бюджетных средств.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

**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, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

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 дальнейшем работники Учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В Учреждении создаются условия для повышения квалификации работников Учреждения.

**Иные требования к персоналу, участвующим в предоставлении услуг**

В профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики. Работники должны придерживаться аккуратности, чистоты и опрятности внешнего вида.

К каждому работнику Учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание государственной услуги, предъявляются следующие требования:

а) поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в музее;

б) в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального и должностного положения;

в) поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

г) никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей;

д) препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям;

е) при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

**Раздел 4. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества государственной услуги**

**Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителям государственной услуги**

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).

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

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

Учреждение, предоставляющее государственную услугу должно иметь внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества государственной услуги. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной услуги, удовлетворенности посетителей качеством предоставляемых государственных услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система предусматривает проведение таких видов контроля, как:

а) 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 принятых ими решений;

б) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального законодательства или законодательства Республики Крым в соответствующей сфере деятельности, а также 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 может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества государственной услуги.

В целях улучшения качества государственной услуги Учреждение должно проводить не реже одного раза в полугодие социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой государственной услуги.

 Внутренний контроль осуществляется директором Учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений, и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

Перечень таких должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля, устанавливается Учреждением самостоятельно.

Внешний контроль осуществляется Министерством культуры Республики Крым, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

**Независимая оценка качества предоставления услуг**

Независимая оценка качества услуги осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Крым. Результаты независимой оценки качества услуг Учреждения отражаются на официальном сайте: [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Учреждение обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателя услуг о качестве оказанных государственных услуг на своем официальном сайте в сети «Интернет».

**Порядок рассмотрения претензий получателя государственной услуги**

Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

а) по результатам проведения анкетирования потребителей государственной услуги о качестве предоставления государственной услуги, в ходе опросов, интервьюирования;

б) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

Мнения потребителей государственной услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги и в целях разработки плана мероприятий по повышению качества услуг.

**Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания услуг**

Действие (бездействие) и решения должностных лиц Учреждения, предоставляющего 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.

При досудебном обжаловании действия (бездействия) или решений должностных лиц Учреждения, предоставляющего государственную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Министерство культуры Республики Крым с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, пр. Кирова, 13. В электронной форме на электронный адрес Министерства культуры Республики Крым: minkult@rk.gov.ru., единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у руководителя Министерства.

В письменной жалобе получателя государственной услуги должно быть указано:

а) наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностное лицо учреждения, либо работник учреждения, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

б) фамилия, имя и отчество, сведения о месте жительства заявителя – физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты и почтовый адрес, по которым должен быть отправлен ответ заявителю;

в) излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения либо должностного лица, предоставляющего государственную услугу, либо работника учреждения;

д) в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

а) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

б) если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи.

**Раздел 5. Учет мнения потребителей государственной услуги**

**Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей государственной услуги**

Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

а) по результатам проведения анализа качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги;

б) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги, в том числе, внесенных в книгу обращений.

Мнения потребителей государственной услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги и разработки плана мероприятий по повышению качества услуг.

**Раздел 6. Показатели объема и качества предоставления государственной услуги**

**Наименование показателя объема и качества предоставления государственной услуги**

 Показателями объема государственной услуги являются:

а) для федеральной услуги: «Число посетителей» (платно) – человек; «Число посетителей» (бесплатно) – человек;

б) для региональной услуги: «Число посетителей» - человек.

Для определения указанного показателя при формировании государственного задания используются данные показателей объема государственной услуги, утвержденной государственным заданием за предшествующий период. В определенных случаях может использоваться средний показатель посещаемости за три года, вычисленный на основе сведений формы статистического наблюдения №8-НК «Сведения о деятельности музея».

Показателями качества государственной услуги являются:

а) для федеральной услуги: «Количество музейных предметов основного музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках в отчетный период» (в стационарных условиях) – единиц.

б) для региональной услуги: «Динамика количества посетителей» (в стационарных условиях) – процент.

Для определения указанного показателя при формировании государственного задания используются данные показателей объема государственной услуги, утвержденной государственным заданием за предшествующий период. В определенных случаях может использоваться средний показатель посещаемости за три года, вычисленный на основе сведений формы статистического наблюдения №8-НК «Сведения о деятельности музея».

 Формулы для расчета показателей качества:

а) динамика количества посетителей:

КП (отч.)/КП (предш.)х100, где

КП (отч.) – количество посетителей экспозиций и выставок Учреждения в отчетном году; КП (предш.) – количество посетителей экспозиций и выставок Учреждения в предшествующем году.

Для показателей услуги, предоставляемой вне стационара, используются сведения, представленные учреждением, исходя из прогнозных значений посещаемости по итогам реализации выставочного проекта в ином учреждении. Для показателей услуги, предоставляемой удаленно через сеть «Интернет», используются сведения, предоставляемые Учреждением, исходя из прогнозных значений посещаемости электронных информационных ресурсов в сети «Интернет» в связи с реализацией новых виртуальных выставочных проектов.

Контроль (ежеквартальный, годовой) выполнения показателей качества государственной услуги осуществляется:

а) для федеральной услуги: на основе сведений, предоставляемых Учреждением, рассчитанных на основе актов выдачи музейных предметов на экспозиции и временные выставки (или топографических описей экспозиционных залов и временных выставок);

б) для региональной услуги: по формуле ПО (факт) х ПК (план)/по (план), где

ПО (факт) – фактически достигнутый показатель объема государственной услуги, достигнутый за отчетный период; ПК (план) – плановый показатель качества государственной услуги, предусмотренный государственным заданием; ПО (план) – плановый показатель объема государственной услуги, предусмотренный государственным заданием.

Для осуществления внешнего (внутреннего) контроля качества предоставляемой государственной услуги могут использоваться дополнительные показатели:

а) динамика экспонировавшихся на экспозиционных и выставочных площадях Учреждения музейных предметов основного фонда по сравнению с предыдущим периодом (процентов);

б) доля посетителей, удовлетворенных (по итогам анкетирования) качеством услуг Учреждения, от общего числа опрошенных посетителей (процентов);

в) доступность государственной услуги для потребителя (для разных категорий посетителей с особыми потребностями);

г) наличие дополнительных услуг (проведение интерактивных игр, аудиогиды, электронные каталоги и пр.);

д) отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги.