**Технологический регламент**

**на предоставление государственной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»**

**в стационарных условиях**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование государственной услуги | | | Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций в стационарных условиях | | | | Единица измерения объема государственной услуги | | | | Кол-во посещений кол-во экскурсий |
| Вид действия | Технология выполнения действия | Периодичность выполнения | Трудовые ресурсы | | | Материальные ресурсы | | | Иные ресурсы | | |
| Категория персонала, непосредственно участвующего в выполнении действия | Численность персонала, чел | Время осуществления действия на единицу персонала, час | Наименование материала | Требования к материалам | Количество | Наименование ресурсов | Требования к ресурсам | Количество |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 1 | Информир-ние о выставке или экспозиции | Разработка печатных, аудио, видео и прочих материалов, раскрывающих информацию о выставке или экспозиции | В соответствии с планом выставочной работы | Заведующий отделом, научный сотрудник, хранитель | Численность персонала непосредственно связанных с предоставлением услуги | По затраченному времени | Материалы для информационного обеспечения проведения мероприятия, экскурсионных, обзорных и тематических туров | В соответствии со стандартом качества услуги | --- | Привлечение специалистов по продвижению, услуги по рекламно-информационному обеспечению | --- | --- |
| Рекламно-информационное обеспечение показа выставки или экспозиции | В соответствии с планом выставочной работы | Персонал отвечающий за рекламу и связи с общественностью | Численность персонала, непосредственно связанного с предоставлением услуги | --- | Рекламная продукция, видео-, аудио-, реклама, средства наружной рекламы | В соответствии со стандартом качества услуги | --- | Производство и размещение рекламных материалов, дизайнерские услуги по разработке макета рекламных материалов, консультационные услуги по продвижению | В соответствии с техническим заданием | --- |
| 2 | Подготовка экскурсионных туров | Составление графика проведения экскурсий | --- | Заведующий отделом | Численность персонала непосредственно связанных с предоставлением услуги | --- | Экскурсионные обзорные и тематические туры с применением интерактивных форм, театрализации, исторической реконструкции | В соответствии со стандартом качества услуги | --- | --- | --- | --- |
| Методическая работы по подготовке экскурсий и экскурсоводов | --- | Ученый секретарь  Заведующий отделом | Численность персонала непосредственно связанных с предоставлением услуги | --- | Методические разработки, контрольные тексты экскурсионных рассказов | В соответствии со стандартом качества услуги | --- | --- | --- | --- |
| 3 | Организация приема посетителей, ведения билетного хозяйства, мониторинг посещаемости, учет бланков строгой отчетности, составление отчетности. Организация продажи экскурсионных путевок | Продажа билетов гражданам | В соответствии с режимом и графиком работы музея | Бухгалтер, кассиры | Численность персонала непосредственно связанных с предоставлением услуги | --- | Бланки входных и экскурсионных билетов, применение контрольно-кассовой техники с расходными материалами | В соответствии со стандартом качества услуги | --- | Услуги по договорам ГПХ | Реализация билетов, в том числе на удаленных объектах показа | --- |
| Заключение договоров на посещение музея с физическими и юридическими лицами | --- | Начальник отдела, юрисконсульт | Численность персонала непосредственно связанных с предоставлением услуги | --- | --- | --- | --- | Услуги по договорам ГПХ | Работа по привлечению организованных посетителей в музей | --- |
| Организация контроля качества предоставляемой услуги, организация учета посетителей | В соответствии с графиком | Заместитель директора,  Заведующий отделом,  администратор | Численность персонала непосредственно связанных с предоставлением услуги | --- | Анкеты, опросные листы | В соответствии с положением об организации контроля качества услуг | --- | Оплата услуг по проведению социологических исследований | Осуществление независимой оценки качества услуг и разработка мероприятий по повышению качества | --- |
| 4 | Обеспечение права доступа граждан к культурным ценностям, обслуживание посетителей | Прием и обслуживание посетителей | В соответствии с режимом и графиком работы музея | Кассир, музейный смотритель, администратор | Численность персонала непосредственно связанных с предоставлением услуги | --- | Мультимедийное оборудование,  аудиогиды | В соответствии с положением об организации контроля качества услуг | --- | Услуги по договорам ГПХ, волонтерская деятельность | Оказание содействия по приему и обслуживанию посетителей в период высокой нагрузки |  |
| Экскурсионное обслуживание, обзорные и тематические экскурсии | --- | Научный сотрудник | Численность персонала непосредственно связанных с предоставлением услуги | --- | Экскурсионный рассказ | В соответствии с положением об организации контроля качества услуг | --- | --- | --- | --- |
| Реализация издательской и сувенирной продукции музея | В соответствии с режимом и графиком работы музея | Кассир | Численность персонала непосредственно связанных с предоставлением услуги | --- | Буклеты, путеводители, сборники статей, каталоги, сувенирные наборы, календари, реплики музейных предметов, сувениры и пр. | --- | --- | Услуги по реализации печатной и сувенирной продукции | В соответствии с договором | --- |
| Обеспечение безопасности | Постоянно | Специалисты по обеспечению безопасности, музейные смотрители | Численность персонала непосредственно связанных с предоставлением услуги | --- | Наличие технических средств безопасности, системы оповещения и эвакуации при пожаре, средств контроля доступа и антитеррористической защищенности объектов | В соответствии с положением об организации контроля качества услуг | --- | Услуги по обеспечению физической охраны | --- | --- |

**удаленно, через сеть «Интернет»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование государственной услуги | | | Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций удаленно через сеть Интернет | | | | Единица измерения объема государственной услуги | | | | Кол-во посещений кол-во экскурсий |
| Вид действия | Технология выполнения действия | Периодичность выполнения | Трудовые ресурсы | | | Материальные ресурсы | | | Иные ресурсы | | |
| Категория персонала, непосредственно участвующего в выполнении действия | Численность персонала, чел | Время осуществления действия на единицу персонала, час | Наименование материала | Требования к материалам | Количество | Наименование ресурсов | Требования к ресурсам | Количество |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 1 | Обеспечение доступа граждан к культурным ценностям | Обеспечение доступа к официальному сайту музея | постоянно | Системный администратор | Численность персонала непосредственно связанных с предоставлением услуги | По затраченному времени | Воспроизведение музейных предметов, опубликованные в сети интернет, наличие официального сайта музея или другого информационного ресурса для размещения виртуальное проекта | В соответствии с положением об организации контроля качества услуг | --- | Услуги связи по обеспечению доступа к сети интернет, услуги по обслуживанию и сопровождению сайта музея | В соответствии с техническим заданием | В соответствии со сметным расчетом |
|  |  | Учет посетителей, воспользов-ся электронными ресурсами музея, размещенными на официальном сайте | --- | Системный администратор | Численность персонала непосредственно связанных с предоставлением услуги | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

Заместитель директора А.А. Логинов