Приложение №2 к приказу

«Об утверждении стандартов качества

предоставления государственных услуг

(выполнения работ)

в ГБУК РК «Крымский литературно-художественный

мемориальный музей-заповедник»

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

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА**

**ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**

**«ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ,**

**МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ»**

**Раздел 1. Описание государственной работы**

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

Наименование и контактная информация об организации, выполняющую государственную работу: 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, выполняющей государственную работу: 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 выполнения государственной работы**

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

Государственная работа по публикации музейных предметов и музейных коллекций (в стационарных условиях) представляет собой публичный показ музейных предметов и музейных коллекций путем обеспечения доступа к объектам, входящим в экспозиционный комплекс музея. Экспозиционный комплекс представляет собой совокупность всех вариантов экспонирования музейных предметов в стационарной форме и включает постоянные, временные и мультимедийные выставки, использование в стационарных формах цифровых воспроизведений музейных предметов и музейных коллекций, музеефицированные объекты культурного наследия и другие объекты показа.

Государственная работа по публикации музейных предметов и музейных коллекций вне стационара представляет собой выполнение всего комплекса операций по обеспечению публичного показа музейных предметов и музейных коллекций или воспроизведение их в ином музее или учреждении культуры, в зданиях и помещениях иного юридического лица, удовлетворяющего требованиям по экспонированию и обеспечению сохранности музейных предметов и музейных коллекций или иных формах внестационарного обслуживания посетителей.

Государственная работа по публикации музейных предметов и музейных коллекций удаленно через сеть «Интернет» представляет собой выполнение всего комплекса операций по обеспечению публичного показа воспроизведений музейных предметов и музейных коллекций с использованием информационно-коммуникативных технологий, в том числе путем создания мультимедиагидов, при посещении которых возможно получение информации о музейных предметах или объектах показа с использованием технологии дополнительной реальности.

Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения государственной работы:

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;
49. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 02.07.2018 №150 «О научно-исследовательской деятельности в музейных учреждениях Республики Крым»;
50. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 22.10.2018 №230 «Об утверждении методических рекомендаций по организации научно-исследовательской деятельности в музейных учреждениях Республики Крым»;
51. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 12.11.2018 №252 «Об организации научно-методического обеспечения музейной деятельности в Республике Крым».

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

**Получатели результатов выполнения государственной работы**

Потребителями результатов государственной работы, оказываемой Учреждением, могут быть юридические и физические лица. Государственная работа выполняется Учреждением в интересах общества и обеспечивает возможность широкого и беспрепятственного доступа граждан к культурным ценностям, удовлетворения познавательных, информационных, досуговых, творческих потребностей населения.

Ограничение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, музеефицированным объектам показа, а также ограничение прав на использование воспроизведений перечисленных категорий культурного наследия, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Крым на основании порядка обеспечения доступа к результатам выполнения государственной работы, установленного Учреждением. В отдельных случаях для несоврешеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к результатам выполнения работы, которые регламентируются внутренними документами Учреждения.

Обеспечение доступа к результатам выполнения государственной работы осуществляется на платной, частично оплачиваемой, бесплатной основе в соответствии с порядком предоставления платных услуг населению, определенным Учреждением. Стоимость государственной работы и условия ее выполнения устанавливаются, исходя из востребованности данной государственной работы и платежеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным директором Учреждения.

**Раздел 3. Порядок и условия выполнения государственной работы**

**Описание государственной работы**

Государственная работа представляет собой осуществление действий, направленных на обеспечение широкого и беспрепятственного доступа граждан к культурным ценностям и музеефицированным объектам показа во всех формах. При выполнении государственной работы обеспечивается выполнение следующих основных принципов:

а) научности и достоверности (раскрытия посредством экспонирования музейных предметов и музейных коллекций, а также их воспроизведений, музеефицированных объектов показа и результатов научно-исследовательской деятельности музея, объективного освещения различных исторических событий, в том числе проблемных аспектов исторического прошлого);

б) открытости и доступности (предоставления максимально возможного широкого доступа к информации о материальном и нематериальном культурном наследии, сохраняющемся в музее с учетом доступности восприятия транслируемой информации, расширения тематики экспозиционных проектов, рассчитанных на различные целевые аудитории и удовлетворение информационных, познавательных досуговых и иных запросов посетителей, удовлетворения потребностей особых категорий посетителей;

в) коммуникативности и воспитательной роли (использование музейных предметов и музейных коллекций в целях формирования национальной идентичности граждан, воспитанию патриотизма, толерантности, сохранения культурных традиций, создания условий для творческого развития личности);

г) разнообразия и эффективности (разработка конкурентноспособного музейного продукта с учетом оценки эффективности (востребованности) тематики экспозиционных проектов, активного использования менеджмента коллекций (в том числе цифровых воспроизведений), направленного на реализацию гибкой выставочной политики с учетом социальных запросов музейного посетителя, реализации практик межмузейного выставочного обмена, в том числе с ведущими федеральными и региональными музеями, обеспечение широкой информированности потенциальных потребителей результата выполнения государственной работы о реализуемых музейных проектах);

д) безопасности и сохранности (использование музейного оборудования, технических средств поддержания и контроля нормативных параметров хранения и экспонирования различных групп музейных предметов, технических средств обеспечения безопасности и предотвращения несанкционированного доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, обеспечивающим максимальную защиту экспонатов от разрушения, хищения, утраты в результате актов вандализма, иных неблагоприятных воздействий);

е) эстетики и комфортности (использование научно-обоснованных решений при создании дизайн-проекта, внедрение технологических и конструкторских решений в системах освещения, цветовом решении, обеспечении климатических параметров, эргономики и доступной навигации, использование компьютерных и технических средств, обеспечения безопасного пребывания потребителей результатов государственной работы, эстетического оригинального художественного решения экспозиционного пространства и текстов в экспозиции, поддержания санитарных и гигиенических требований).

Государственная работа может осуществляться в форме экспонирования музейных предметов, входящих в собрание музея, иных музеев или юридических лиц, культурных ценностей находящихся во владении (пользовании) физических лиц в стационарных условиях или вне стационара путем создания постоянных или временных выставок, проведения работ по музеефикации объектов культурного наследия с использованием подлинных музейных предметов, а также изготовленных воспроизведений музейных предметов (муляжи, реплики, плоскостные изображения и пр.) и вспомогательных информационных материалов (схемы, реконструкции, аннотационные тексты и пр.).

Государственная работа может осуществляться в виртуальных формах, при этом виртуальные формы показа – это созданные информационные ресурсы о музейных предметах и музейных коллекциях или объектах культурного наследия с использованием их цифровых воспроизведений, объединенные определенной тематикой, сгруппированные в соответствии с определенными принципами и позволяющие получить необходимые сведения обо всех объектах показа, включенных в проект, доступ к которым осуществляется исключительно с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет». Они могут быть размещены на официальном сайте музея или на ином информационном ресурсе, осуществляющем популяризацию культурного наследия, и представляют собой виртуальную выставку, виртуальную коллекцию и другие формы, позволяющие оценить посещаемость (востребованность) данного продукта. Аналогичные проекты, реализуемые без доступа к сети «Интернет» с использованием технических средств, размещенных в экспозиционном комплексе музея, относятся к вспомогательным информационным ресурсам, реализуемым в цифровой форме (плазменные панели, аудиосистемы и пр.).

Перечень форм выполнения государственной работы может быть расширен Учреждением в зависимости от специфики и производственной необходимости в соответствии с Уставом Учреждения.

Требования к объему и качеству выполнения государственной работы за счет средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании. Допустимое (возможное) отклонение выполнения показателей объема и качества, предусмотренного в государственном задании для данной государственной работы, составляет 10%. Основаниями для внесения изменений в показатели объема и качества выполнения государственной работы являются 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 производственных возможностей Учреждения по организации приема и обслуживания посетителей.

**Общие требования к выполнению государственной работы**

Выполнение государственной работы в стационарных условиях предусматривает:

а) разработку и утверждение планов работы экспозиционного комплекса музея (использование выставочного пространства, анализ эффективности использования экспозиционных площадей и музейного собрания, выполнение работ по научному, художественному и техническому проектированию реэкспозиций, обновлений и дополнений существующего экспозиционного комплекса);

б) определение целевой аудитории, на которую рассчитан проект публичного показа музейных предметов или музеефицированных объектов культурного наследия с учетом приоритетов интенсификации взаимодействия с базовыми аудиториями, информационного подключения новых социальных групп, расширения спектра сопутствующих услуг посетителям, внедрения инклюзивных программ, развития сотрудничества музеев с творческими индустриями и пр.;

в) проведение работ по модернизации экспозиционного комплекса;

г) внедрение информационного, мультимедийного, аудио и видеоконтента экспозиционных и выставочных разделов;

д) проведение работ по частичной реэкспозиции существующих экспозиционных разделов, добавления (замены) экспонируемых музейных предметов, в том числе в вариантах экспресс-выставок, приуроченных к различным памятным и знаменательным датам и значимым событиям и размещенных в рамках постоянной экспозиции или стационарных выставках;

е) разработку и внедрение экскурсионного рассказа, в том числе рассчитанного на возрастные и социальные особенности восприятия посетителей, а также с учетом потребностей особых категорий посетителей;

ж) организацию мероприятий в рамках выставки;

з) разработку новых тематических экскурсий по постоянным экспозициям и временным выставкам, а также систематическое обновление экскурсионных рассказов с учетом достижений профильных дисциплин и результатов научно-исследовательской деятельности музея;

и) информирование потенциальных потребителей результата государственной работы о реализуемых экспозиционных проектах (реклама, средства массовой информации, официальный сайт, социальные сети и пр.);

к) выполнение работ пообеспечению функционирования экспозиционного комплекса и качественного предоставления музейных услуг;

л) реализацию маркетинговой стратегии музея в части касающейся расширения ассортимента и качества предоставляемых услуг;

м) модернизацию экспозиционного комплекса, зоны приема посетителей, рекреационной зоны музея в целом повышения доступности и комфортности потребителей в результате государственной работы;

н) обеспечение нормативных требований по функционированию экспозиционного комплекса и стандарта качества предоставления государственных услуг;

о) обеспечение внутреннего контроля качества выполнения государственной работы.

Выполнение государственной работы вне стационара дополнительно предусматривает:

а) получение от Учредителя разрешения на выдачу музейных предметов;

б) обеспечение физической охраны, сохранности и безопасности музейных предметов и музейных коллекций во время транспортировки и эксплуатации экспозиционного проекта, изготовление вспомогательных материалов и художественного решения экспозиционного проекта;

в) выдача/возврат, монтаж/демонтаж внестационарного экспозиционного проекта;

г) эксплуатация и обслуживание внестационарного экспозиционного проекта, проведение работ по продвижению, информированию и организации посещения внестационарного проекта.

Выполнение государственной работы удаленно через сеть «Интернет» дополнительно предусматривает:

а) разработку концепции виртуального проекта по публичному показу цифровых воспроизведений музейных предметов и музейных коллекций;

б) создание цифровых воспроизведений музейных предметов для использования в виртуальном экспозиционном проекта;

в) подготовка информационных материалов, необходимых для создания экспозиционного проекта;

г) разработка специального программного обеспечения по созданию виртуального экспозиционного проекта;

д) обеспечение условий по бесперебойному доступу потребителей результата выполнения государственной работы к виртуальному экспозиционному проекту.

**Порядок выполнения государственной работы**

Порядок выполнения государственной работы предусматривает:

а) разработку научной проектной документации проекта по публичному показу музейных предметов или музеефицированных объектов культурного наследия (концепция, расширенная тематическая структура, тематико-экспозиционный план, сценарий, ведущие тексты, информационные и справочные материалы и пр.);

б) разработку художественного проекта (пространственное решение, дизайн, цветовое решение, элементы оформления и пр.);

в) разработку технического проекта (размещение технических средств и инженерных коммуникаций освещения, обеспечения климатических параметров, пожарной и охранной безопасности, компьютерных, мультимедийных и аудиовизуальных устройств, других технических средств, систем крепления и развески, экспозиционных витрин, подиумов, ширм, диорам, нестандартного оборудования, технических средств обеспечения доступной среды, системы навигации, в том числе эвакуации при возникновении внештатных ситуаций);

г) разработку проектно-сметной документации на создание экспозиционного проекта;

д) подготовку документации по реализации экспозиционного проекта с организациями партнерами;

е) изготовление, транспортировку, монтаж/демонтаж экспозиционного оборудования и технических средств, необходимых для реализации проекта, реализация художественного дизайн-проекта;

ж) работу по отбору для экспозиционного проекта музейных предметов, объектов показа, составление справочных и информационных материалов, фотофиксацию предметов или объектов показа и разработку каталогов экспозиционного проекта, разработку и изготовление информационного контента для размещения в экспозиционном проекте;

з) оформление необходимого комплекта документации на выдачу/возврат музейных предметов (при выдаче предметов за пределы музея на межмузейную выставку – оформление согласования выдачи, заключение договора с принимающей стороной, включающего гарантии безопасности, сохранности и своевременного возврата предметов, страхование предметов), осуществление выдачи/возврата музейных предметов (при выдаче предметов за пределы музея – упаковка/распаковка, транспортное обеспечение и охранное сопровождение);

и) при использовании воспроизведений предметов для создания электронных каталогов, мультимедийных гидов, виртуальной выставки, других информационных ресурсов – создание цифровых копий музейных предметов или объектов показа;

к) разработку экскурсионного сопровождения экспозиционного проекта и документации на проведение культурных мероприятий (тексты обзорных и тематических экскурсий, сценарии, программы мероприятий и пр.);

л) методическое сопровождение освоения сотрудниками экскурсионных рассказов и подготовку персонала по обслуживанию экспозиционного проекта;

м) рекламно-информационное обеспечение информационного проекта (разработка и реализация афиш, программ, пригласительных билетов, взаимодействие со средствами массовой информации, использование других PR-технологий по продвижению музейного продукта, работа с целевыми аудиториями и заключение договоров на организованное посещение экспозиционного проекта, разработка и размещение информации в электронных информационных ресурсах);

н) изготовление сопровождающей и сувенирной продукции (каталоги, открытки, календари, сувениры и пр.);

о) обслуживание экспозиционного проекта (инженерное, техническое обеспечение, организация безопасности и управления доступом посетителей, проведение работ, направленных на соблюдение санитарных норм, обеспечение комфортного пребывания посетителей);

п) обучение, повышение квалификации и переподготовку персонала по соответствующей тематике, направленной на повышение профессионального уровня и эффективного выполнения должностных обязанностей по реализации мероприятий в рамках государственной работы;

р) оценку эффективности использования музейных предметов и музейных коллекций, удовлетворенности посетителей и внедрение мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания посетителей музея, проведение социологических исследований, направленных на оценку качества предоставляемых услуг и выявление социального запроса на экспозиционные проекты, а также принятие решений, направленных на повышение качества обслуживания потребителей результата выполнения государственной работы и дальнейшее совершенствование коммуникационной деятельности музея.

Выполнение работы может быть приостановлено в случаях:

а) внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях или на территориях на которых осуществляется выполнение государственной работы;

б) создания реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угрозы безопасности музейных коллекций и нарушения общественного порядка;

в) внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и выполнение работы.

Последовательность, состав и порядок действия (выполнения трудовых функций) персонала Учреждения по выполнению работы определяются Технологическим регламентом на выполнение государственной работы «Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций», являющимся неотъемлемой частью настоящего стандарта.

**Порядок информирования населения о выполняемой государственной работе**

Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о государственной работе:

1) Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых государственных работах 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 размещает на видном месте в общедоступной зоне схему расположения помещений, схему размещения объектов показа. Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

4) Информирование потребителей государственной работы 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.

5) 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 выполнения государственной работы;

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.

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

а) наименование учреждения;

б) режим работы Учреждения;

в) информация об изменениях в режиме работы.

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

8) 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.

9) 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.

10) Информирование о порядке выполнения государственной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения посредством справочного телефона или непосредственно должностным лицом, выполняющим государственную работу. 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.

11) Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за выполнение государственной работы 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 выполнением работы. Время ожидания заявителем приема должностным лицом – не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

а) о порядке выполнения государственной работы;

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 выполнении государственной работы;

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.

12) Информация о выполнении государственной работы должна отвечать требованиям полноты и достоверности.

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

14) 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 выполнения государственной работы;

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 выполнения государственной работы**

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 работы 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) выполнение государственной работы должно осуществляться не менее 5 дней в неделю.

д) выполнение государственной работы производиться в 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 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 работы должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

**Требования к доступности результата государственной работы 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 выполнения государственной работы.

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 выполнении государственной работы. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности Учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

Учреждение, выполняющее государственную работу 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**

Размеры площадей музейных помещений должны определяться в зависимости от количества и характера коллекций и средних показателей посещаемости с учетом существующих нормативов: МНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения», СНиП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование», СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», СНиП 21-01-97 « Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений», Правил устройства электроустановок (ПУЭ), Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВПП 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 №736).

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) хранительская (фондохранилища);

е) рабочая (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.

По размерам и состоянию помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в музеях.

Эстетичность выполняемой государственной работы должна обеспечиваться:

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

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

Условия выполнения государственной работы должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала Учреждения.

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

**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 выполняемых работ.

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 выполняемой государственной работе.

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 выполнения государственной работы, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой услуги.

**Требования к нормативному обеспечению**

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение выполняющее государственную работу:

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 выполнении государственной работы**

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

Структура и штатное расписание Учреждения устанавливается с учетом объемов и сложности государственной работы, 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 выполнении государственной работы**

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.

Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года, в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары.

**Иные требования к персоналу, участвующим в выполнении работы**

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

К каждому работнику Учреждения, непосредственно обеспечивающему выполнение государственной работы, 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 работы**

Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, выполняющего государственную работу.

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

Учреждение, выполняющее государственную работу должно иметь внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества государственной работы. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной работы, 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 выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, 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 выполнению государственной работы, принятые ими решения.

В Учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества государственной работы.

В целях улучшения качества государственной работы Учреждение должно проводить не реже одного раза в полугодие социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной работы 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 выполнения государственной работы осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Крым. Результаты независимой оценки качества работы Учреждения отражаются на официальном сайте: [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Учреждение обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателя государственной работы о ее качестве на своем официальном сайте в сети «Интернет».

**Порядок рассмотрения претензий получателя результата выполнения государственной работы**

Мнения потребителей результата государственной работы о ее уровне качества и доступности определяется:

а) по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги о качестве, в ходе которого проводится опрос, интервьюирования, анкетирование потребителей результата государственной работы и анализ собранной информации;

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

**Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества выполнения работ**

Действие (бездействие) и решения должностных лиц Учреждения, выполняющих государственную работу, 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, выполняющего государственную работу, 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 работы должно быть указано:

а) наименование учреждения, выполняющего государственную работу, 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, выполняющего государственную работу, 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 результата государственной работы**

Мнения потребителей государственной работы об уровне качества и доступности ее выполнения определяется:

а) по результатам проведения анализа качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результата государственной работы т анализа собранной информации;

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

Мнения потребителей результата государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

**Раздел 6. Показатели объема и качества выполнения государственной работы**

**Наименование показателя объема и качества выполнения государственной работы**

 Показателями объема государственной работы является «Число посетителей» – человек.

Для определения указанного показателя при формировании государственного задания используются данные показателей объема государственной работы, 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 работы является «Динамика количества посетителей» – процент.

Для определения указанного показателя при формировании государственного задания используются данные показателей объема государственной работы, утвержденной государственным заданием за предшествующий период.

Формулы для расчета показателей качества: 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 государственной работы, выполняемой вне стационара, используются сведения, представленные учреждением, исходя из прогнозных значений посещаемости по итогам реализации выставочного проекта в ином учреждении.

Для показателей государственной работы, 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 работы осуществляется по формуле:

ПО (факт) х ПК (план)/ПО (план), где

ПО (факт) – фактически достигнутый показатель объема государственной работы, достигнутый за отчетный период;

ПК (план) – плановый показатель качества государственной работы, предусмотренный государственным заданием;

ПО (план) – плановый показатель объема государственной работы, предусмотренный государственным заданием.

Для осуществления внешнего (внутреннего) контроля качества выполнения государственной работы могут использоваться дополнительные показатели:

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

б) динамика числа посещений выставочных площадей (только временные выставки) Учреждения по сравнению с предыдущим годом (процентов);

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

г) динамика числа посетителей виртуальных систем;

д) наличие информационных систем в экспозициях (мультимедийныек аудиогиды, электронные каталоги и пр.);

е) отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги.

Иные показатели качества и эффективности выполнения государственной работы:

а) укомплектованность кадрами, участвующими в организации посещаемости музея;

б) доля сотрудников Учреждения, повысивших квалификацию;

в) наличие свободного доступа к сети «Интернет».