Приложение №3 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**

**«ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РЕСТАВРАЦИИ И КОНСЕРВАЦИИ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ»**

**Раздел 1. Описание государственной работы**

Наименование государственной работы: «Осуществление реставрации музейных предметов и 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](mailto:minkult@rk.gov.ru).

**Формы выполнения государственной работы**

Государственная работа по осуществлению реставрации и консервации музейных предметов и музейных коллекций представляет собой комплекс мероприятий направленных на сохранение и восстановление музейных предметов и музейных коллекций в первозданном виде и выполняется в следующих формах:

а) проведение мероприятий по превентивной консервации музейных предметов и музейных коллекций, а также культурных ценностей, поступающих в Учреждение;

б) проведение реставрации музейных предметов и музейных коллекций путем выполнения реставрационных мероприятий в специализированных реставрационных центрах;

в) создание и оснащение собственных реставрационных мастерских, их комплектование реактивами и расходными материалами для проведения реставрационных мероприятий.

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. ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»;
4. ГОСТ Р 55386-2012 «Интеллектуальная собственность. Тремины и определения»;
5. ГОСТ Р 56823-2015 «Интеллектуальная собственность. Служебные результаты интеллектуальной деятельности»;
6. ГОСТ Р 57424-2017 «Экспертиза произведений искусства. Живопись и графика. Общие требования»;
7. ГОСТ 55528-2013 «Состав и содержание научно-проектной документации по сохранению объектов культурного наследия. Памятники истории и культуры. Общие требования»;
8. ГОСТ Р 55653-2013 «Порядок организации и проведения работ по сохранению объектов культурного наследия. Произведения монументальной живописи. Общие требования»;
9. ГОСТ 7.87-2003 СИБИД «Книжные памятники. Общие требования»;
10. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
11. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
12. Закон Российской Федерации от 15.04.1993 №4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;
13. Федеральный закон от 26.05.1996 №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
14. Федеральный закон от 15.04.1998 №64-ФЗ «О культурных ценностях, перемещенных в Союзе ССР в результате Второй мировой войны и находящихся на территории Российской Федерации»;
15. Федеральный закон от 12.12.1998 №28-ФЗ «О гражданской обороне»;
16. Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
17. Федеральный конституционный закон от 30.05.2001 №3-ФКЗ «О чрезвычайном положении»;
18. Федеральный закон от 25.06.2002 №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
19. Федеральный закон от 22.10.2004 №125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
20. Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
21. Федеральный закон от 22.06.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
22. Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
23. Федеральный закон от 27.06.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
24. Федеральный закон от 05.04.2013 №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ и услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
25. Федеральный закон от 04.11.2014 №327-ФЗ «О меценатской деятельности»;
26. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2018 №204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»;
27. Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 №504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;
28. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 «О противопожарном режиме»;
29. Постановление Правительства Российской Федерации от 09.06.2017 №692 «Об утверждении Правил приобретения или выкупа государством музейных предметов и музейных коллекций, включенных в состав негосударственной части Музейного фонда Российской Федерации»;
30. Постановление Правительства Российской Федерации от 10.08.2017 №960 «Об утверждении Положения о передаче музейных предметов и музейных коллекций, включенных в состав государственной части Музейного фонда Российской Федерации и находящихся в государственной собственности, в безвозмездное пользование государственным и муниципальным музеям и другим организациям»;
31. Постановление Правительства Российской Федерации от 28.02.2019 №198 «Об утверждении Правил аттестации экспертов по культурным ценностям»;
32. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 №326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
33. Приказ Министерства культуры СССР от 1707.1985 №290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;
34. 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»;
35. 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»;
36. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.2017 №2012 «Об утверждении Положения о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации»;
37. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 15.01.2019 №17 «Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации»;
38. 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;
39. Закон республики Крым от 09.01.2018 №453-ЗРК/2018 «О музеях и музейном деле в Республике Крым»;
40. Постановление Государственного Совета Республики Крым от 26.03.2014 №1841-6/14 «О мероприятиях, направленных на сохранение культурных ценностей»;
41. 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»;
42. 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»;
43. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 10.07.2015 №209 «Об утверждении формы договора по передаче музейных предметов и музейных коллекций, являющихся собственностью Республики Крым в безвозмездное пользование»;
44. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 16.12.2016 №343 «О мерах по усилению безопасности музейных учреждений Республики Крым»;
45. 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»;
46. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 28.04.2017 №109 «Об утверждении Концепции развития музейного дела в Республике Крым на период до 2030 года»;
47. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 02.07.2018 №150 «О научно-исследовательской деятельности в музейных учреждениях Республики Крым»;
48. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 22.10.2018 №230 «Об утверждении методических рекомендаций по организации научно-исследовательской деятельности в музейных учреждениях Республики 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 сохранение культурных ценностей, относящихся к государственной части Музейного фонда Российской Федерации (основной фонд), а также входящих в собрание музея (научно-вспомогательный фонд).

Обеспечение доступа к результатам выполнения государственной работы осуществляется путем организации публичного показа отрестварированных музейных предметов и музейных коллекций, экспонируемых на платной, частично оплачиваемой, бесплатной основе в соответствии с порядком предоставления платных услуг населению, определенным Учреждением или в соответствии с договорами о проведении мероприятий. Стоимость государственной работы и условия ее выполнения устанавливаются, исходя из востребованности мероприятий и платежеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным директором Учреждения.

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

**Описание государственной работы**

Государственная работа по осуществлению реставрации и консервации музейных предметов и музейных коллекций может выполняться путем:

а) реставрации музейных предметов в реставрационных мастерских музея;

б) консервации музейных предметов штатными реставраторами музея;

в) реставрации музейных предметов и музейных коллекций на основании договора со специализированными реставрационными центрами или мастерскими.

При выполнении государственной работы проводятся следующие виды исследовательской деятельности:

а) исследование состояния реставрируемого объекта (в том числе химических, физических, биологических исследований, определение первоначального облика предмета и истории его изменений);

б) разработка методики проведения реставрационных работ;

в) составление реставрационных паспортов на музейные предметы;

г) проведение научных исследований, направленных на разработку новых методик выполнения реставрационных работ;

д) разработка методических рекомендаций по превентивной консервации, обеспечению сохранности музейных предметов;

е) подготовка научной документации.

Указанные виды работ выполняются следующими специалистами Учреждения: главным хранителем, специалистами по обеспечению сохранности музейных предметов.

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%. Оно может быть связано с незапланированным выявление музейных предметов, требующих проведения срочных реставрационных работ, незапланированным проведением необходимых работ по первичной консервации предметов, поступивших в фонды Учреждения от сторонних лиц, выявления необходимости применения дополнительных методов реставрации существенно увеличивающих сроки реставрационных работ. Прогноз превышения допустимого (возможного) отклонения по тем же основаниям (или иным обоснованным причинам) требует внесения изменений в государственное задание.

**Общие требования к выполнению государственной работы**

Проведение реставрационных мероприятий осуществляется на основе годового плана реставрационных работ. Все реставрационные и консервационные работы должны быть предварительно рассмотрены на заседании Реставрационного совета. На все предметы, подлежащие реставрации, составляется реставрационное задание. Все этапы реставрационных мероприятий подлежат обязательной фотофиксации. По итогам проведенных работ составляется реставрационный паспорт на предмет, в котором отражаются сведения о художнике-реставраторе и руководителе работ, выписки из протоколов заседаний Реставрационного совета, где сформулированы решения относительно характера и объема консервационных и реставрационных процессов, описание состояния сохранности предмета в момент поступления в реставрационную мастерскую, описание всех консервационно-реставрационных процедур, которым подвергся предмет, фотофиксация каждого этапа консервационно-реставрационной обработки предмета, данные лабораторных исследований предмета, химический состав, данные рентгенографических исследований, исследований в ультрафиолетовых и инфракрасных лучах, краткое описание состояния предмета по окончании его консервационно-реставрационной обработки, рекомендации по режиму хранения , условиям экспонирования и транспортировки предмета с учетом его технологических особенностей.

Профилактические осмотры музейных коллекций, составление перечней предметов, требующих проведение реставрационных и консервационных мероприятий с указанием их первоочередности.

Ведение документации об изменении состояния сохранности музейных предметов и музейных коллекций, составление рекомендаций по хранению, экспонированию, упаковке и транспортировке музейных предметов в зависимости от материалов и технике изготовления.

Подготовка заключений о состоянии сохранности предметов, принятых на рассмотрение экспертно-фондовой-закупочной комиссией учреждения или предлагаемых к закупке, подготовка заключений о возможности выдачи во временное пользование музейных предметов и их экспертизы, после возвращения с выставок за пределами учреждения.

При отсутствии реставраторов в штате учреждения проводятся мероприятия по привлечению специалистов-реставраторов для обследования музейных предметов и музейных коллекций, составления проектов реставрационных заданий, заключению договоров с профильными специализированными реставрационными организациями.

Безопасность музейных предметов в реставрационных мастерских обеспечивается средствами охранно-пожарной и охранно-тревожной сигнализации. Дополнительная безопасность музейных коллекций обеспечивается системами видеонаблюдения.

В помещениях для временного хранения или проведения работ с музейными предметами и музейными коллекциями осуществляется постоянное наблюдение за состоянием предметов и поддержанием температурно-влажностного режима при оптимальных параметрах для комплексного хранения в пределах 55% +/-5% относительной влажности и температуры +18 +/-1 градусов Цельсия, ведутся специальные журналы контроля климатических показателей.

Выполнение работ может быть приостановлено в случаях:

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

б) создание 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 государственной работы.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации природного или техногенного характера музейные предметы и музейные коллекции, имеющие выдающуюся культурную ценность, подлежат эвакуации. Перечень культурных ценностей, подлежащих эвакуации, план-график проведения, силы и средства эвакуационных мероприятий определяются учреждением. Неэвакуируемые культурные ценности подлежат укрытию на местах и обеспечивается их охрана.

**Порядок выполнения государственной работы**

Порядок выполнения государственной работы предусматривает:

1. Формирование плана проведения реставрационных работ в соответствиис результатами плановых осмотров музейных коллекций и выявлением предметов со значительными изменениями состояния сохранности. При формировании плана реставрационных работ могут привлекаться специалисты профильных реставрационных организаций или научно-исследовательских учреждений. Факторами, влияющими на количество запланированных к реставрации музейных предметов и музейных коллекций, является количество предметов требующих принятия срочных мер по улучшению их состояния сохранности, технологическая сложность и продолжительность проведения реставрационных работ, возможности производственной реставрационной базы.

2. Разработка плана проведения реставрации музейных предметов с указанием состава и последовательности проведения реставрационных мероприятий, применением реставрационных методик, использования оборудования и расходных материалов для проведения реставрационных работ. В отдельных случаях для разработки программы проведения реставрационных работ могут быть проведены дополнительные исследования или технико-технологические экспертизы предмета, подлежащего реставрации.

3. Организация работы Реставрационного совета, в том числе с привлечением специалистов, имеющих высокую квалификацию в реставрации, оформление и организация хранения документации Реставрационного совета.

4. Организация хранения и обеспечение безопасности музейных предметов и музейных коллекций, переданных на реставрацию для проведения реставрационных работ.

5. Проведение работ по консервации музейных предметов с проведением фотофиксации результатов каждого этапа выполнения реставрационных работ.

6. Проведение работ по реставрации музейных предметов с проведением фотофиксации результатов каждого этапа выполнения реставрационных работ.

7. Оформление реставрационных паспортов по итогам выполнения работ по реставрации и консервации музейных предметов и музейных коллекций.

8. Осуществление совместно с хранителями музейных предметов и музейных коллекций плановых и внеплановых осмотров коллекций с целью своевременного выявления изменения состояния сохранности музейных предметов и оформление результатов осмотров коллекций в виде актов, в которых указывается состав сотрудников проводящих осмотр, дата и место проведения осмотра, состав осмотренных коллекций и мест хранения в фондохранилищах и экспозициях, сведения о предметах изменивших состояние сохранности и рекомендации по проведению реставрационных и консервационных работ. Обязательным проведением подобных осмотров является по факту происшедших аварий, катастроф природного или техногенного характера. Указанная работа проводится в течение не позднее двух рабочих дней с момента завершения первоочередных работ по ликвидации последствий чрезвычайной ситуации.

9. Оценка эффективности проведения реставрационных работ и внедрение мероприятий, направленных на повышение качества выполнения государственной работы.

Последовательность, состав и порядок действия (выполнения трудовых функций) персонала Учреждения по выполнению работы определяются Технологическим регламентом на выполнение государственной работы «Осуществление реставрации и консервации 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 работе;

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 территорию 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. 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.

9. 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.

10. 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.

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

12. Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

**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.

**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, в том числе эвакуации при возникновении чрезвычайных ситуаций.

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 отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда, защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ в соответствии с нормативно-технической документацией.

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: СНиП 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 назначению все помещения, в которых выполняется государственная работа должны быть разделены на:

а) реставрационные мастерские, в которых находится необходимое оборудование для проведения работ по реставрации и консервации музейных предметов, оборудованные средствами принудительной вентиляции, поддержания нормативных параметров хранения реставрируемых предметов, оснащенных средствами безопасности;

б) хозяйственно-подсобные помещения, в которых осуществляется хранение расходных материалов, используемых при проведении реставрационных работ;

в) рабочие помещения для сотрудников, в которых осуществляется хранение реставрационной документации, а также санитарно-гигиенические помещения.

Указанные помещения 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.

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 работы.

Двери реставрационных и рабочих помещений, в которых хранится реставрационная документация, сейфы, шкафы для хранения расходных материалов, витрины, обеспечиваются петлями для пломб, надежными внутренними креплениями и закрываются замками.

Для перемещения музейных предметов, поступивших на реставрацию, а также обеспечения работ по погрузке (разгрузке) музейных предметов используются специальные тележки, подъемники, ремни , носилки, переносные лестницы и другое оборудование. Вне периодов использования указанное оборудование хранится в рабочих помещениях.

Комплекс материально-технического оснащения Учреждения должен включать:

а) музейное оборудование, в соответствии с требованиями нормативной документации, осветительное оборудование для проведения исследований музейных предметов и технико-технологической экспертизы, системы поддержания климат-контроля;

б) рабочее оборудование, в том числе мебель для сотрудников Учреждения, складское оборудование, тару для осуществления безопасной транспортировки музейных предметов, в том числе эвакуации особо ценных коллекций;

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.

Технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства. Для качественного выполнения работ требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций.

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 обслуживания посетителей.

**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) свидетельство о постановке на специальный учет по осуществлению операций с драгоценными металлами и драгоценными камнями в Крымской государственной инспекции пробирного надзора РГПП при Министерстве финансов Российской Федерации;

г) правила внутреннего распорядка;

д) правила поведения в Учреждении;

е) положение о платных услугах;

ж) штатное расписание;

з) положения о структурных подразделениях Учреждения;

и) должностные инструкции;

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

л) положение по делопроизводству;

м) технический паспорт Учреждения;

н) инструкция по учету и хранению музейных ценностей в фондах учреждения, организации ведения ключевого хозяйства;

о) инструкция по учету и хранению музейных ценностей из драгоценных металлов и драгоценных камней в фондах учреждения;

п) иные инструктивные документы, разработанные и утвержденные в установленном порядке, исходя из количественных и качественных характеристик музейного собрания, уставных целей деятельности, других производственных особенностей;

р) инструкция по охране труда и технике безопасности;

с) инструкция по пожарной безопасности;

т) инструкция по электробезопасности;

у) эксплуатационные документы на приборы и аппаратуру Учреждения;

ф) нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;

х) протоколы, решения совещательных органов;

ч) приказы, распоряжения, указания директора Учреждения;

ш) бухгалтерские документы;

щ) 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 и быть аттестован комиссией Министерства культуры Российской Федерации с присвоением соответствующей категории.

В учреждении должна быть обеспечена необходимая штатная численность сотрудников, выполняющих государственную работу.

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 государственной работы**

К каждому работнику Учреждения, непосредственно обеспечивающему выполнение государственной работы, предъявляются следующие требования:

а) поддерживать в опрятном состоянии рабочее место;

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 работы**

**Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями 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.

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.

По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К вниновным лицам должны быть применены меры ответственности.

**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](mailto: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. Показатели объема и качества выполнения государственной работы**

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

Показателями объема государственной работы является «Количество отреставрированных предметов» – единиц.

Показателями качества государственной работы является «Динамика реставрации музейных предметов» – процент.

Для определения указанных показателей при формировании государственного задания используются данные среднего значения темпов выполнения работ по реставрации и консервации музейных предметов на основании формы статистического наблюдения №8-НК за три предыдущих года с учетом корректирующих показателей, предоставленных Учреждением.

Формулы для расчета показателей качества:

КОП (отч.)/КОП (предш.)х100, где

КОП (отч.) – количество отреставрированных предметов в отчетном году;

КОП (предш.) – количество отреставрированных предметов в предшествующем году.

Контроль (ежеквартальный, годовой) выполнения показателей качества государственной работы осуществляется на основе сведений, предоставляемых Учреждением по формуле:

ПО (факт) х 100/ПО (план), где

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

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

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

а) доля отреставрированных музейных предметов от общего числа предметов музейного собрания (процентов), оценивается на основании сведений формы статистического наблюдения №8-НК;

б) доля предметов, прошедших реставрацию (оценивается от общего количества предметов, прошедших реставрацию и консервацию);

в) динамика реставрации предметов научно-вспомогательного фонда (процентов);

г) укомплектованность кадрами;

д) доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию или прошедших аттестацию с повышением категории;

е) отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги.