Приложение №5 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**

**«СОЗДАНИЕ ЭКСПОЗИЦИЙ (ВЫСТАВОК) МУЗЕЕВ, ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫЕЗДНЫХ ВЫСТАВОК»**

**Раздел 1. Описание государственной работы**

Наименование государственной работы: «Создание экспозиций (выставок) музея, организация выездных выставок» (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 может выполняться в стационарных условиях, вне стационара, удаленно через сеть «Интернет».

Государственная работа по созданию экспозиций, выставок (в стационарных условиях) представляет собой процесс создания постоянных экспозиций и временных выставок на основе подлинных музейных предметов учреждения или других музеев, культурных ценностей, находящихся во владении или пользовании иных юридических или физических лиц. При этом экспозиция – это экспозиционный проект, рассчитанный на длительную эксплуатацию (от 3 до 15 лет), размещенный на значительной площади (более одного экспозиционного зала) в экспозиционной зоне музея, созданный на основе значительного количества подлинных экспонатов учреждения с использованием цифровых воспроизведений музейных предметов и вспомогательных экспозиционных материалов и состоящая из нескольких тематических разделов. В целях актуализации предметно-тематического наполнения экспозиции целесообразно не реже одного раза в 5 лет проведение реэкспозиций. Выставка, экспонируемая в стационарных условиях – это экспозиционный проект, рассчитанный на продолжительную эксплуатацию (временная выставка – от 1 месяца до 1 года, стационарная выставка – от 1 года до 3 лет), размещенная на отдельном выставочном пространстве в экспозиционной зоне учреждения. В качестве вспомогательного материала на такой выставке могут быть использованы цифровые воспроизведения музейных предметов, иные вспомогательные материалы – макеты, муляжи, реконструкции, схема и карты и пр. В целях учета посещаемости на такую выставку может быть организована отдельная продажа билетов.

Государственная работа по созданию экспозиций, выставок (вне стационара) представляет собой процесс создания временных выставок на основе подлинных музейных предметов вне музея. При этом выставка, экспонируемая вне стационара – это экспозиционный проект, рассчитанный на длительную эксплуатацию, созданный в ином музее (в том числе с использованием экспонатов принимающей стороны) или учреждении культуры, в зданиях (помещениях) иного юридического лица, удовлетворяющего требованиям по экспонированию и обеспечению сохранности музейных предметов и музейных коллекций. Посещаемость такой выставки определяется на основе сведений, предоставленных принимающей стороной.

Государственная работа по созданию экспозиций, выставок (удаленно через сеть «Интернет») представляет собой выполнение всего комплекса операций по созданию виртуального выставочного проекта с использованием цифровых воспроизведений музейных предметов и музейных коллекций, доступ к которому осуществляется с помощью информационно-коммуникационной сети «Интернет». Учет посещаемости виртуальной выставки осуществляется на основе сведений о посещении электронного информационного ресурса.

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 №463-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. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 №317 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры и туризма» на 2013-2020 годы»;
34. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 №1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;
35. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 №326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
36. Приказ Министерства культуры СССР от 1707.1985 №290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;
37. 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»;
38. 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»;
39. 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;
40. Методические рекомендации по организации нестационарного (выездного) обслуживания населения услугами организаций культуры (Министерство культуры Российской Федерации, 2015);
41. Методические рекомендации субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспечению населения услугами организаций культуры (приложение к распоряжению Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 №Р-965)
42. Методические рекомендации по разработке нормативов посещаемости музеев Российской Федерации в зависимости от их объективных возможностей по приему посетителей (приложение к письму Министерства культуры Российской Федерации от 27.11.2017 №400-01-39-ВА);
43. Закон республики Крым от 09.01.2018 №453-ЗРК/2018 «О музеях и музейном деле в Республике Крым»;
44. Указ Главы Республики Крым от 18.12.2014 №522-у «Об утверждении Концепции патриотического и духовно-нравственного воспитания населения в Республики Крым»;
45. Постановление Совета Министров Республики Крым от 14.04.2015 №199 «О бесплатном и льготном посещении музейных учреждений Республики Крым»;
46. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 16.12.2016 №343 «О мерах по усилению безопасности музейных учреждений Республики Крым»;
47. 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»;
48. 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, оказываемые ими сверх установленного государственного задания, а также в случаях, определенных федеральными законами в пределах установленного государственного задания»;
49. 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»;
50. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 28.04.2017 №109 «Об утверждении Концепции развития музейного дела в Республике Крым на период до 2030 года»;
51. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 02.07.2018 №150 «О научно-исследовательской деятельности в музейных учреждениях Республики Крым»;
52. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 22.10.2018 №230 «Об утверждении методических рекомендаций по организации научно-исследовательской деятельности в музейных учреждениях Республики Крым»;
53. 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 результатов выполнения государственной работы**

**Получатели результатов выполнения**

**государственной работы**

Потребителями результатов выполнения 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 музейным предметам и музейным коллекциям, а также к иным культурным ценностям, экспонирующимся в музее, вне музея, или в виртуальном пространстве с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет».

Ограничение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, а также прав на использование воспроизведений музейных предметов и музейных коллекций осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Крым на основании порядка обеспечения доступа к результатам выполнения государственной работы, установленной учреждением. В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к результатам выполнения государственной работы, которые регламентируются внутренними документами учреждения.

Обеспечение доступа к результатам выполнения государственной работы осуществляется на платной, частично платной, бесплатной основе в соответствии с порядком предоставления платных услуг населению, определенным учреждением. Стоимость услуг учреждения и условия их предоставления устанавливаются, исходя из востребованности данной государственной работы и платежеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным директором музея. При экспонировании музейных предметов и музейных коллекций вне учреждения, в ином музее, помещениях иного юридического лица, порядок доступа и стоимости посещения экспозиционного проекта определяется принимающей стороной.

**Раздел 3. Требования к порядку и условиям выполнения государственной работы**

**Описание государственной работы**

Государственная работа представляет собой осуществление действий, направленных на обеспечение широкого и беспрепятственного доступа граждан к культурным ценностям и организации эффективного менеджмента музейных предметов и музейных коллекций путем создания постоянных экспозиций и временных выставок.

Государственная работа может осуществляться в условиях стационара, вне стационара (выставка, переданная для экспонирования в другой музей или иному юридическому лицу), виртуальная выставка, доступ к которой возможен с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет».

К данной государственной работе не относится создание временных выставок на основе копийных материалов или предметов, не являющихся культурными ценностями; выставок, демонстрирующих результаты творческой деятельности граждан или представляющих результаты конкурсов; коммерческих выставок, а также иных выставочных проектов, на которых экспонируются исключительно частные или личные коллекции; передвижных выставок (экспонирующихся в специализированных транспортных средствах); однодневных выставок, созданных для привлечения внимания к определенным культурным событиям в учреждении, в помещениях иных юридических лиц или на открытой территории вне учреждения. При экспонировании выставочного проекта, предоставленного иным юридическим или физическим лицом, условия посещения такого проекта определяются на основе договора между учреждением и иным юридическим или физическим лицом.

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 в условиях стационара составляет 10%. Допустимое (возможное) отклонение для показателей объема и качества выполнения государственной работы вне стационара не предусмотрено в связи со значительными расходами, необходимыми для подготовки временной выставки к экспонированию в ином музее или помещениях иного юридического лица. Основаниями для внесения изменений в показатели объема и качества выполнения государственной работы являются превышение допустимого (возможного) отклонения от плановых показателей по итогам мониторинга выполнения государственного задания в связи с реализацией внеплановых мероприятий или изменение производственных возможностей учреждения по организации приема и обслуживания посетителей.

**Общие требования к выполнению государственной работы**

Выполнение государственной работы в стационарных условиях предусматривает:

1. Разработку и утверждение научно-проектной документации экспозиции или временной выставки – формирование научной концепции экспозиции (выставки), определение цели и содержания. Проведение научно-исследовательской работы по подготовке экспозиционного проекта, изучение источниковой базы в учреждении, иных музеях или учреждениях, архивах. Создание проекта проведения выставки. Разработка художественного и технического проектов выставки.
2. Подбор экспонатов выставки. Создание мультимедийного, аудио-, видео- контента выставки. При использовании музейных предметов других музеев, культурных ценностей юридических или физических лиц, либо предметов из личных коллекций оформление договорных условий экспонирования предметов и осуществление порядка доступа граждан к экспонируемым предметам.
3. Монтаж и демонтаж экспозиционного проекта (изготовление и установка экспозиционного оборудования, оформление и монтаж экспонатов, изготовление элементов художественного оформления и объемно-пространственных конструкций экспозиции). Информационное сопровождение, ведущие тексты, этикетаж, навигация стационарных экспозиций и временных выставок, а также интернет-сайта, виртуальных туров должна быть выполнена с учетом потребностей разных групп категорий посетителей, в том числе быть предназначенным для индивидуального посещения музея без экскурсовода. Информационное сопровождение должно предусматривать потребности особых категорий посетителей.
4. Определение целевой аудитории, на которую рассчитан экспозиционный проект и информирование потенциальных потребителей результата государственной работы о созданных экспозициях и выставках.
5. Осуществление контроля качества выполнения результата государственной работы, оценка удовлетворенности потребителей результата выполнения государственной работы, оценка эффективности выставочной работы и использования в публичном показе музейных предметов и музейных коллекций.

Выполнение государственной работы вне стационара дополнительно предусматривает получение от принимающей стороны гарантий сохранности и безопасности музейных предметов и музейных коллекций, согласование экспозиционного проекта, художественного и технического решений, получение от Учредителя разрешения на выдачу музейных предметов, заключение договора с принимающей стороной на экспонирование музейных предметов и музейных коллекций, организация работы по страхованию, обеспечению безопасности и транспортировке музейных предметов и музейных коллекций, оформление документации по выдаче-возврату музейных предметов и музейных коллекций, участие сотрудников музея в упаковке-распаковке, погрузке-разгрузке, монтаже-демонтаже музейных предметов и музейных коллекций, направление принимающей стороне информационных материалов, необходимых для эксплуатации экспозиционного проекта.

Выполнение государственной работы удаленно через сеть «Интернет» дополнительно предусматривает разработку концепции виртуального проекта по публичному показу музейных предметов и музейных коллекций, создание цифровых воспроизведений музейных предметов для использования в виртуальном экспозиционном проекте, подготовка информационных материалов, необходимых для создания экспозиционного проекта, разработка специального программного обеспечения, обеспечение условий по бесперебойному доступу потребителей результата выполнения государственной работы к виртуальному экспозиционному проекту.

**Порядок выполнения государственной работы**

1. Разработка научной проектной документации экспозиционного проекта (концепция, расширенная тематическая структура, тематико-экспозиционный план, сценарий, ведущие тексты, информационные и справочные материалы и пр.). Разработка художественного проекта (пространственное решение, дизайн, цветовое решение, элементы оформления и пр.). Разработка 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, систем навигации). Разработка проектно-сметной документации на создание экспозиционного проекта, подготовка документации по реализации экспозиционного проекта с организациями-партнерами.
2. Изготовление, транспортировка, монтаж-демонтаж экспозиционного оборудования и технических средств, необходимых для реализации проекта. Реализация художественного дизайн-проекта.
3. Работа по отбору для экспозиционного проекта музейных предметов, составление справочных и информационных материалов, фотофиксация предметов и разработка каталогов экспозиционного проекта, разработка и изготовление информационного контента для размещения в экспозиционном проекте.
4. Оформление необходимого комплекта документации на выдачу-возврат музейных предметов, осуществление выдачи-возврата музейных предметов, создание цифровых копий музейных предметов или объектов показа при использовании воспроизведений предметов для создания электронного каталога, мультимедийного гида, виртуальной выставки.
5. Рекламно-информационное обеспечение экспозиционного проекта (разработка и реализация афиш, программ, пригласительных билетов, взаимодействие со средствами массовой информации по анонсированию проекта и использование PR-технологий для продвижения проекта, работа с целевыми аудиториями и заключение договоров на организованное посещение экспозиционного проекта, разработка и размещение информации в электронных информационных ресурсах), изготовление сопровождающей и сувенирной продукции.
6. Обучение, повышение квалификации и переподготовка персонала по соответствующей тематике, направленной на повышение профессионального уровня и эффективного выполнения должностных обязанностей по реализации мероприятий в рамках государственной работы.
7. Оценка эффективности использования музейных предметов и музейных коллекций, удовлетворенности посетителей и внедрение мероприятий направленных на повышение качества экспозиционно-выставочной работы, проведение социологических исследований, направленных на оценку качества предоставляемых услуг и выявление социального запроса на экспозиционные проекты.

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.

Последовательность, состав и порядок действия персонала учреждения по выполнению государственной работы определяются Технологическим регламентом на выполнение государственной работы «Создание экспозиций (выставок) музей, организация выездных выставок», 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.

13. На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

а) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

б) местонахождение и маршруты проезда к объектам музея;

в) режим работы отделов музея, с указанием времени прекращения продажи билетов (изменения в режиме работы учреждения);

г) фамилия, имя, отчество директора и его заместителей;

д) структура музея с указанием названия отделов учреждения с указанием фамилии, имени и отчества заведующих и начальников отделов;

е) контактные телефоны директора, его заместителей, руководителей отделов;

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

з) стандарт качества предоставления государственной работы;

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

к) информация о проводимых выставках и мероприятиях;

л) доступ 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.

**Требования к зданиям и прилегающей территории**

Учреждение должно располагать зданиями и помещениями, а также оборудованием, необходимым для выполнения государственной работы.

Прилегающая к 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 экспозиционная зона включает в себя помещения, отведенные под постоянную экспозицию, и залы для организации временных выставок, оборудованные необходимыми средствами для экспонирования музейных предметов. Также в качестве экспозиционной площади могут использоваться другие помещения, на которых могут размещаться вспомогательные материалы или крупногабаритные предметы. В экспозиционных залах оборудуются места для отдыха посетителей. В музее допускается создание экспозиционной зоны на открытой территории (в границах территории учреждения), обеспечивающих охранный режим, для создания выставок.

Рабочие помещения экспозиционной зоны включают в себя комнаты для хранения выставочного оборудования и инвентаря, необходимого для создания экспозиций и выставок, а также для осуществления отдельных операций по созданию экспозиций и выставок).

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.

Эстетичность выполняемой государственной работы должна обеспечиваться:

а) соблюдением основных требований в сфере экспозиционно-выставочной работы, музейного дизайна, принципам размещения экспонатов и вспомогательных материалов, в том числе текстов в экспозиции, требованиям к музейному оборудованию и техническим средствам, обеспечивающим функционирование постоянных экспозиций и временных выставок;

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

в) 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 работы.

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) 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 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 сотрудников, выполняющих работу по созданию экспозиций и выставок.

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**

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;

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 виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

**Независимая оценка качества предоставления услуг**

Независимая оценка качества услуги осуществляется в соответствии с порядком, утвержденным Министерством культуры Республики Крым.

Учреждение обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателя результата выполнения государственной работы о качестве оказанных услуг на своем официальном сайте в сети Интернет.

**Порядок рассмотрения претензий получателя результата государственной работы**

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

а) по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, 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 государственной работы**

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. Учет мнения потребителей результата государственной работы**

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

а) по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводился опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результата государственной работы и анализ собранной информации;

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

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

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

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

Показателями объема выполнения государственной работы в стационарных условиях, вне стационара и удаленно через сеть «Интрнет» является «Количество экспозиций» – единиц.

Для определения указанных показателей при формировании государственного задания используются данные показателей объема государственной работы в стационарных условиях, утвержденной государственным заданием за предшествующий период, с учетом сведений, представленных учреждением исходя из планов экспозиционно-выставочной работы. В определенных случаях может использоваться средний показатель количества открытых выставок, вычисленный на основе сведений формы статистического наблюдения №8-НК «Сведения о деятельности музея».

Показателями качества государственной работы является «Динамика количества экспозиций» – 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 экспозиций:

КЭ (отч. )/ КЭ (предш.) х 100, где

КЭ (отч.) – количество экспозиций и выставок учреждения, созданных в отчетном году.

КЭ (предш.) – количество экспозиций и выставок учреждения в предшествующем отчетном году.

Для показателей государственной работы, выполняемой вне стационара, используются сведения, представленные учреждением, исходя из перспектив мужмузейного выставочного обмена.

Для показателей государственной работы, выполняемой удаленно через сеть «Интернет», используются сведения, представленные учреждением, исходя из перспектив создания 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 (факт) – плановый показатель объема 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 выставочных площадях учреждения музейных предметов основного фонда по сравнению с предыдущим периодом (процентов);

б) динамика числа посещений временных выставок учреждения по сравнению с предыдущим годом (процентов);

в) доля посетителей, удовлетворенных (по итогам анкетирования) качеством экспозиций и выставок учреждения, от общего числа опрошенных посетителей музея (процентов);

г) динамика создания виртуальных выставочных проектов (процентов);

д) отсутствие обоснованных жалоб потребителей результата государственной работы.

Иные показатели качества и эффективности выполнения государственной работы:

а) укомплектованность кадрами, участвующими в создании экспозиций и выставок;

б) доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;

в) оценка эффективности и востребованности выставочной работы на основе анализа посещаемости каждой выставки, созданной за отчетный период;

г) наличие свободного доступа к сети Интернет.