Приложение №6 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**

**«ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОХРАНЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ»**

**Раздел 1. Описание государственной работы**

Наименование государственной работы: «Обеспечение сохранения и использования объектов культурного наследия» (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 обеспечению сохранения и использования объектов культурного наследия представляет собой соблюдение режима содержания и использования памятников истории и культуры, входящих в состав музея, зон их охраны и территории музея, организацию мероприятий по консервации и реставрации объектов культурного наследия.

Государственная работа по обеспечению сохранения и использования объектов культурного наследия выполняется в следующих основных формах:

а) соблюдение режима содержания и использования памятников истории, архитектуры и музейных предметов, неразрывно связанных с ними на музеефицированных территориях, в том числе оформление всего комплекса правоустанавливающих документов на объекты, разработка графиков посещений в зависимости от состояния объектов, сезона, погодных условий и норм предельно допустимой нагрузки;

б) проведение научных исследований на объекте культурного наследия;

в) постоянное наблюдение за состоянием объектов культурного наследия в составе учреждения и фиксация результатов плановых обследований, своевременное информирование органов охраны объектов культурного наследия об ухудшении их состояния;

г) подготовка мероприятий по реставрации памятников и объектов культурного наследия, входящих в состав учреждения, участие в разработке реставрационных проектов, согласование реставрационных проектов, осуществление методического контроля за ходом реставрационных, ремонтных и других работ на объектах историко-культурного наследия;

д) обеспечение физической охраны объектов культурного наследия, в том числе с использованием технических средств;

е) организация работы по использованию объектов культурного наследия в просветительских целях, в том числе выполнение благоустройства и уборки территории, создание зон отдыха, повышающих комфортность пребывания на объектах, установку указателей и других знаков туристической навигации, осуществление туристического обслуживания, обеспечение проведения культурных акций и других зрелищных 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. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
4. Федеральный закон от 25.06.2002 №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
5. Федеральный закон от 27.06.2011 №163-ФЗ «О ратификации Европейской конвенции об охране археологического наследия»;
6. Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
7. Федеральный закон от 22.06.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
8. Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
9. Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
10. Федеральный закон от 12.02.2015 №9-ФЗ «Об особенностях правового регулирования отношений в области культуры и туризма в связи с принятием в Российскую Федерацию Республики Крым и образованием в составе Российской Федерации новых субъектов – Республики Крым и города федерального значения Севастополь»;
11. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
12. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.07.2009 №569 «Об утверждении Положения о государственной историко-культурной экспертизе»;
13. 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»;
14. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 «О противопожарном режиме»;
15. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 №326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
16. ГОСТ Р 55528-2013 «Состав и содержание научно-проектной документации по сохранению объектов культурного наследия. Памятники истории и культуры. Общие требования»;
17. ГОСТ Р 55653-2013 «Порядок организации и проведения работ по сохранению объектов культурного наследия. Произведения монументальной живописи. Общие требования»;
18. 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»;
19. Приказ Федеральной службы по надзору за соблюдением законодательства в области охраны культурного наследия от 7 августа 2009 года №142 «Об утверждении Инструкции о порядке установки информационных надписей и обозначений на объекты культурного наследия федерального значения»;
20. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.07.2015 №1906 «Об утверждении формы паспорта объекта культурного наследия»;
21. Приказ Федеральной службы по надзору за соблюдением законодательства в области охраны культурного наследия от 21 июня 2010 года №100 «Об утверждении Методических рекомендаций по заполнению паспорта объекта культурного наследия»;
22. Методические рекомендации по определению стоимости научно-проектных работ для реставрации недвижимых памятников истории и культуры с обозначением РНиП 4.05.01-93, утвержденные Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 декабря 1993 года №810;
23. Закон республики Крым от 09.01.2018 №453-ЗРК/2018 «О музеях и музейном деле в Республике Крым»;
24. Закон Республики Крым от 11.09.2014 №68-ЗРК «Об объектах культурного наследия Республитки Крым»;;
25. 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»;
26. 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»;
27. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 28.04.2017 №109 «Об утверждении Концепции развития музейного дела в Республике Крым на период до 2030 года»;
28. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 02.07.2018 №150 «О научно-исследовательской деятельности в музейных учреждениях Республики 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 сохранение объектов культурного наследия, входящих в состав учреждения, а также обеспечивает доступ граждан к объектам культурного наследия.

Ограничение доступа к объектам культурного наследия 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 или в соответствии с договорами о проведении мероприятий. Стоимость услуг учреждения и условия их предоставления устанавливаются в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным директором музея.

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

**Описание государственной работы**

Государственная работа по обеспечению сохранения и использования объектов культурного наследия предусматривает следующие основные этапы:

а) проведение научно-исследовательских и изыскательских работ по выявлению объектов культурного наследия, разработка научной документации для отнесения историко-культурных территорий к объектам культурного наследия;

б) оформление правоустанавливающих документов на объекты культурного наследия, в том числе включение объекта культурного наследия в Единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, оформление права собственности на земельный участок под объектом культурного наследия и иных имущественных прав на указанный объект, определение границ территории объекта культурного наследия, его предмета и зон охраны, оформление охранных обязательств на объект культурного наследия;

в) организация работы по установке информационных надписей в соответствии с порядком и требованиями к составу проектов установки и содержания информационных надписей и обозначений, установленных Правительством Российской Федерации;

г) организация работы по содержанию объекта культурного наследия и обеспечение содержания объекта культурного наследия и поддержания его в надлежащем техническом, санитарном и противопожарном состоянии, недопущение ухудшения состояния территории объектов культурного наследия, включенного в реестр, поддержание территории объекта культурного наследия в благоустроенном состоянии;

д) сохранение объекта культурного наследия, принятие мер, направленных на обеспечение физической сохранности и сохранение историко-культурной ценности объекта культурного наследия;

е) обеспечение доступа граждан к объекту культурного наследия, его популяризация и использование при осуществлении научной, культурно-просветительской, образовательной, туристической, экскурсионной деятельности.

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 не предусмотрено. При выполнении внеплановых (в том числе противоаварийных первоочередных работ) ремонтных работ на объектах культурного наследия, входящих в состав учреждения, в государственное задание вносятся соответствующие изменения.

**Общие требования к выполнению государственной работы**

Выполнение государственной работы предусматривает:

1. Проведение научно-исследовательских и изыскательских работ по выявлению объектов и изучению культурного наследия, в том числе обоснование включения объекта культурного наследия в реестр, определение категории историко-культурного значения объекта культурного наследия, обоснования изменения категории историко-культурного значения объекта культурного наследия, исключение объекта культурного наследия из реестра, установление требований к осуществлению деятельности в границах территории объекта, либо особого режима использования земельного участка, установление границ территории зон охраны объекта культурного наследия, особых режимов использования земель в границах зон охраны объекта культурного наследия, отнесение объекта культурного наследия к особо ценным объектам культурного наследия народов Российской Федерации или к объектам всемирного культурного наследия, установление требований к градостроительным регламентам в границах территорий зон охраны объекта культурного наследия, определение соответствия проектной документации на проведение работ по сохранению объектов культурного наследия требованиям государственной охраны объектов культурного наследия, уточнения сведений об объекте культурного наследия включенном в реестр, обеспечение сохранности объектов культурного наследия, включенных в реестр, определение границ защитной зоны объекта культурного наследия.
2. Организация работ по содержанию объекта культурного наследия, в том числе содержание объектов и поддержание объектов в надлежащем техническом, санитарном и противопожарном состоянии, контроль за работами, которые могут повлечь изменение предмета охраны объектов, либо ухудшить их условия и облик, извещение органа охраны объектов культурного наследия обо всех известных повреждениях, авариях или иных обстоятельствах, причиняющих вред объектам культурного наследия, принятия безотлагательных мер по предотвращению дальнейшего разрушения, в том числе проведение противоаварийных работ в порядке, установленном для работ по сохранению объекта культурного наследия, осуществление систематического мониторинга состояния сохранности объекта культурного наследия с составлением актов обследования и внесением предложений по мероприятиям, направленным на сохранение объектов.
3. Осуществление работ по приспособлению объектов культурного наследия для современного использования путем выполнения научно-исследовательских, изыскательских, проектных и производственных работ в целях поддержания в эксплуатационном состоянии объектов без изменения его особенностей, составляющих предмет охраны (в рамках своей компетенции).
4. Организация работы по использованию и популяризации объектов культурного наследия в просветительских целях, в том числе музеефикация, благоустройство и уборка территории, создание зон отдыха, повышающих комфортность пребывания на объекте, установку знаков и другой туристической навигации, организация посещения объектов и осуществление экскурсионного обслуживания, обеспечение проведения культурных акций и других зрелищных мероприятий, обеспечение безопасности посетителей при нахождении на территории объектов культурного наследия.

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.

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 размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой государственной работы.

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.

Комплекс материально-технического оснащения Учреждения должен включать:

а) специальное оборудование для непосредственного выполнения мероприятий государственной работы;

б) рабочее оборудование, в том числе мебель для сотрудников Учреждения, складское оборудование;

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 и видеокамеры;

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

Количество оснащения Учреждения определяется исходя из технологических потребностей. 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.

Государственная работа выполняется следующими специалистами: главный инженер, главный хранитель, начальник отдела музейной безопасности, инженер-энергетик, заведующий отделом, хранитель музейных предметов, юрист. Требования к квалификации – высшее профессиональное образование (историческое, культуры и искусства, архитектурное, техническое, строительное).

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 Учреждении создаются условия для повышения квалификации сотрудников.

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.

В целях улучшения качества выполнения государственной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результата государственной работы для изучения удовлетворенности качеством обслуживания посетителей.

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.

**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. Показатели качества выполнения государственной работы**

**Наименование показателя качества выполнения государственной работы**

Показателями качества государственной работы является «Доля отреставрированных объектов культурного наследия за отчетный период от общего количества объектов культурного наследия в составе учреждения» – процент.

Формулы для расчета показателей качества:

ОКН (рест.) х 100 / ОКН (общ.), где

ОКН (рест.) – количество объектов культурного наследия, отреставрированных за отчетный период.

ОКН (общ.) – общее количество объектов культурного наследия.

Исходным материалом для расчета показателя являются сведения, предоставляемые учреждением об утвержденных проектах выполнения реставрационных работ вне зависимости от источника финансирования проведения указанных работ.

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

а) укомплектованность квалифицированными кадрами;

б) динамика оформления документов мониторинга состояния объектов культурного наследия и принятых по ним решений по сравнению с предыдущим отчетным периодом;

в) отсутствие замечаний (предписаний) на выполнение государственной работы со стороны контрольно-надзорных органов в сфере охраны объектов культурного наследия;

г) отсутствие обоснованных жалоб потребителей результата государственной работы.