Приложение №7 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**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ КУЛЬТУРНО-МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ»**

**Раздел 1. Описание государственной работы**

Наименование государственной работы: «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (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 выполняется в следующих формах:

1. Иные зрелищные мероприятия представляют собой событие культурной жизни, в котором применены различные Формы и средства художественного и эмоционального воздействия на людей. Мероприятия являются комплексными по используемым формам культурно-просветительной работы и направлены на удовлетворение культурно-досуговых потребностей. Они проводятся в помещениях учреждения или на открытых пространствах и характеризуются значительным числом участников (посетителей) и могут проводится один и более дней, характеризуются разнообразной тематической программой проведения. Количество участников, посетивших такой проект, учитывается в разделе «Участники культурно-массовых мероприятий» на основебилетов на музейное мероприятие или на основе визуальной оценки сотрудника музея (ответственного исполнителя). Для участников (посетителей) такие мероприятия проводятся на бесплатной основе. К основным формам таких мероприятий относятся культурные акции, музейные праздники, фестивали. При их проведении могут в качестве составных элементов мероприятия входить такие формы как мастер-класс, выставка, творческая встреча, квест, конкурс, концерт, театрализованное представление и др.

2. Творческие мероприятия (фестиваль, выставка, конкурс, смотр) – комплексные по используемым формам культурно-просветительной работы массовые мероприятия, направленные на удовлетворение познавательных, образовательных творческих потребностей, проводимые, как правило, в помещениях учреждения, характеризующиеся ограниченным числом участников (посетителей), и кратковременные по срокам проведения (1 – 3 дня). Количество участников (посетителей) мероприятия ограничивается или объемами помещений, используемых для проведения мероприятия или особенностями используемых форм культурно-просветительной работы. Количество участников, посетивших такой проект, учитывается в разделе «Участники культурно-массовых мероприятий» на основе билетов на музейное мероприятие. Для участников (посетителей) такие мероприятия проводятся на платной, частично платной или бесплатной основе. К основным формам таких мероприятий относятся фестивали, выставки, конкурсы, смотры, а также циклы культурно-просветительных программ. При их проведении в качестве составных элементов мероприятия могут входить такие формы, как: тематическая и интерактивная экскурсия, публичная лекция, презентация, квест, мастер-класс, творческая встреча, различные формы работы с особыми категориями посетителей.

3. Методические мероприятия (семинар, конференция) представляют собой мероприятия, рассчитанные на узкую целевую аудиторию, в первую очередь сотрудников музейных учреждений, базирующихся на достижениях профильных наук и прикладных дисциплин в области музейного дела, обобщении и внедрении передового и наиболее эффективного опыта работы музея с целью повышения профессиональной компетентности сотрудников, формирования целостной системы единых стандартов в области музейной работы, развития профессионального партнерства и содействия вопросам управления музейной сферой. Основными формами проведения методических мероприятий являются научные конференции, научно-практические семинары, лекции и пр.

Определение формы работы осуществляется учреждением самостоятельно в зависимости от места проведения мероприятия, прогнозируемого количества участников, количества социальных партнеров, используемых форм и методик культурно-просветительной деятельности, и отражается в приложении к годовому плану работу Учреждения.

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 кавалерах 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 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
18. Федеральный закон от 03.11.2006 №174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;
19. Федеральный закон от 22.06.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
20. Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
21. Федеральный закон от 27.06.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
22. Федеральный закон от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, наносящей вред их здоровью и развитию»;
23. Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
24. Федеральный закон от 05.04.2013 №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ и услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
25. Федеральный закон от 04.11.2014 №327-ФЗ «О меценатской деятельности»;
26. Федеральный закон от 03.07.2016 №357-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
27. Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 №431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
28. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2018 №204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»;
29. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
30. Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 №1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
31. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 «О противопожарном режиме»;
32. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 №317 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры и туризма» на 2013-2020 годы»;
33. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 №1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;
34. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 №326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
35. Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 №290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;
36. 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»;
37. 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»;
38. Методические рекомендации по организации выставочной деятельности в малых и средних городах субъектов Российской Федерации во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики (приложение к письму Министерства культуры Российской Федерации от 20.06.2013 №63-01-39/05-АМ);
39. Методические рекомендации по организации нестационарного (выездного) обслуживания населения услугами организаций культуры (Министерство культуры Российской Федерации, 2015 год);
40. Методические рекомендации субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры (приложение к распоряжению Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 №Р-965);
41. 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);
42. Закон республики Крым от 09.01.2018 №453-ЗРК/2018 «О музеях и музейно деле в Республике Крым»;
43. Указ Главы Республики Крым от 18.12.2014 №522-у «Об утверждении Концепции патриотического и духовно-нравственного воспитания населения в Республике Крым»;
44. Постановление Совета министров Республики Крым от 14.04.2015 №199 «О бесплатном и льготном посещении музейных учреждений Республики Крым»;
45. 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»;
46. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 16.12.2016 №343 «О мерах по усилению безопасности музейных учреждений Республики Крым»;
47. 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»;
48. 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»;
49. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 28.04.2017 №109 «Об утверждении Концепции развития музейного дела в Республике Крым на период до 2030 года»;
50. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 02.07.2018 №150 «О научно-исследовательской деятельности в музейных учреждениях Республики Крым»;
51. Приказ Министерства культуры Республики Крым от 22.10.2018 №230 «Об утверждении методических рекомендаций по организации научно-исследовательской деятельности в музейных учреждениях Республики Крым»;
52. 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**

**Потребители 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 удовлетворения познавательных, информационных, досуговых, творческих потребностей населения.

Ограничение доступа к на музейные мероприятия 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 представляет собой результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) работы, а также собственной деятельностью учреждения по организации культурно-массовых мероприятий, направленных на удовлетворение познавательных, духовных, эстетических, информационных, интеллектуальных и патриотических потребностей в сфере культуры и обеспечение широкого доступа граждан к культурным ценностям. Работа может осуществляться в помещениях учреждения, прилегающей территории, в других учреждениях при осуществлении внестационарных форм обслуживания, на открытых пространствах, приспособленных для проведения культурно-массовых мероприятий и отвечающих требованиям к местам с массовым скоплением людей. Основными формами проведения культурно-массовых мероприятий являются иные зрелищные мероприятия и творческие мероприятия.

Иные зрелищные мероприятия являются комплексными и направлены на удовлетворение познавательных и досуговых потребностей, а также являются объектами событийного культурного туризма. Они могут включать следующие формы культурно-просветительной деятельности музея:

1. Музейные праздники – комплексная форма культурно-просветительной и образовательной деятельности учреждения. Предполагает использование различных приемов активизации музейной аудитории: театрализации, игры, ритуалов, разнообразной атрибутики. Проводится по предварительно разработанному сценарию с привлечением различных творческих коллективов, с включением элементов окружающей среды, природных комплексов, памятников и памятных мест. Носит массовый характер и является средством активной пропаганды учреждения, увеличения музейной аудитории. Праздник объединяет несколько форм музейной работы: показ экспозиций, театрализованные представления с конкурсами и мастер-классами.
2. Культурные акции – коллективное действие, направленное на решение задач общества средствами культуры. Масштабные комплексные мероприятия проводятся по определенной тематике и направлены на удовлетворение социальных потребностей общества, охватывает значительное количество партнеров в рамках реализации проекта.
3. Флэшмоб – заранее спланированная массовая акция, организованная при помощи современных средств коммуникации, при которой большая группа людей появляется внезапно в общественном месте и в течение непродолжительного времени выполняет определенные действия в соответствии со сценарием.
4. Фестиваль – комплекс культурно-массовых мероприятий, периодическое культурное празднество, сопровождающееся смотром достижений каких-нибудь видов искусства, творческой деятельности. Может иметь сложную тематическую программу.
5. Концерты – массовое зрелищное мероприятие, проходящее в закрытом помещении или на открытом воздухе. В концертах участвуют симфонические, хореографические, эстрадные и иные коллективы. Близкой формой является «Театр в музее» Для проведения концертов используется специальное оборудование.
6. Перфоманс – форма современного искусства, в которой произведение, ориентированное на аудиовизуальное восприятие, составляет действия исполнителя путем синтеза различных направлений: музыки, театра, спецэффектов, динамической скульптуры и пр.
7. Бал – литературно-музыкальная композиция с повышенной торжественностью и более строгим этикетом и набором тем, следующих в заранее определенном порядке.

Творческие мероприятия являются комплексными, систематическими и направлены на удовлетворение познавательных, образовательных, творческих потребностей. Они могут включать следующие формы культурно-просветительной деятельности музея:

1. Выставки – выставочный проект, рассчитанный на непродолжительную эксплуатацию (от 1 дня до 3 месяцев), созданный с использованием подлинных музейных предметов или воспроизведений музейных предметов, вспомогательных экспозиционных материалов (макеты, баннеры и пр.), экспозиционных материалов, не являющихся культурными ценностями, размещенный на отдельном пространстве или в существующих экспозициях (в качестве тематического дополнения), помещениях для культурно-просветительской работы, в помещениях иного юридического лица или на открытых пространствах.
2. Конкурсы – это соревнование, соискательство нескольких лиц (коллективов) или проектов, творческих продуктов, подготовленных этими лицами в какой-либо области, с целью выделить наиболее выдающегося конкурсанта-претендента на победу. Конкурс может проходить в несколько этапов.
3. Презентации – это общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного. Представляют собой мероприятия, призванные выгодно представить и раскрыть суть музейного продукта. Презентация является сочетанием компьютерной анимации, графики, видео, музыки, звукового ряда, которые организованы в единую среду. Презентация имеет сюжет, сценарий и структуру, организованную для удобного восприятия информации.
4. Публичные лекции – систематическое и последовательное изложение материала по какой-либо проблеме, методу, теме вопроса и т.д. Культурно-просветительные публичные лекции – одна из основных форм распространения научных знаний – могут быть эпизодическими и цикловыми. Основные требования к лекциям включают научность, доступность, единство формы и содержания, эмоциональность изложения. В музее в лекционной работе используются музейные предметы или их реплики, а также вспомогательные материалы, подготовленные на печатных или электронных носителях. Лекции, объединенные в цикл и носящие систематический характер представляют собой Лекторий.
5. Творческие встречи – мероприятие, посвященное определенной теме, часто приуроченной к юбилейной дате, в котором участвуют сотрудники учреждения, ученые, деятели культуры и искусства, творческие коллективы. В программу творческого вечера могут быть включены демонстрация предметов из собрания учреждения, рассказ о них, ознакомление с экспозицией, создаваемой специально в ходе подготовке к вечеру, а также элементы театрализованного представления, декламации, исполнение музыкальных произведений, выступления мемуарного характера и т.д. Этим обеспечивается комплексное, многостороннее раскрытие темы, где средства музейного показа органически сочетаются с другими средствами культурно-просветительной работы.
6. Мастер-классы – оригинальный метод обучения и конкретное занятие по совершенствованию практического мастерства, проводимое специалистом в определенной сфер профессиональной или творческой деятельности для лиц, достигших достаточного уровня профессионализма в этой сфере деятельности. Предполагает активное использование музейных предметов или их копий, ознакомление с принципами и методами изготовления этих предметов, что позволяет посетителю стать активным участником музейной коммуникации. Также мастер-класс может дополняться теоретическим обзором актуальных проблем и технологий, однако главная задача – передать способы деятельности, будь то прием, метод, методика или технология. По времени мастер-класс может продолжаться от одного часа до целого рабочего дня. Количество непосредственных участников может составлять от двух до тридцати человек. Если мастер-класс проводится на регулярной основе на протяжении длительного времени и с постоянными участниками, то такую форму занятий называют Творческой мастерской.
7. Квесты – приключенческая игра, требующая от участника (или группы участников) решения умственных задач (поиска) для продвижения по сюжету, который может быть предопределен или зависит от действия игроков.
8. Музейные уроки – коллективное углубленное изучение материала, при котором музейный предмет является источником информации и позволяет расширить знания, полученные при изучении темы в учебном заведении. Может проводиться в экспозиции, открытых фондах, специально оборудованных помещениях для музейно-просветительской работы и предполагает проверку полученных знаний путем выполнения творческих заданий или в ходе дискуссии.

Мероприятия, проводимые учреждением в рамках организации культурно-досуговой деятельности, должны выполнять следующие функции:

а) социализирующая функция – направлена на формирование и развитие социальных качеств системы ценностей личности путем ее включения в различные формы культурно-досуговой деятельности и тесно связана с ведущими сферами формирования культуры личности: семье, сферой образования, профессионально-трудовой сферой;

б) просветительская функция – направлена на реализацию концепции непрерывного образования на разных этапах социализации личности и способствует удовлетворению потребности в получении новой информации и ее осмыслению, а также стимулированию творческой и социальной активности личности;

в) рекреативная функция – направлена на снятия напряжения, вызванного профессионально-трудовой деятельностью, возобновление сил от физической, психологической, моральной и интеллектуальной усталости, и является средством релаксации и духовного развития личности;

г) коммуникативная функция – направлена на создание условий для межличностного неформального общения на основе добровольного интереса и способствует развитию интеллектуальных и эмоциональных качеств личности и удовлетворении потребности в признании и самореализации;

д) креативная функция – направлена на реализацию творческого потенциала человека путем его включения в различные формы художественного, научного, технического и прикладного творчества на основе свободы выбора, интереса, инициативы и самодеятельности личности.

Культурно-досуговая деятельность учреждения должна соответствовать принципам добровольности, общедоступности, дифференциации, воздействия на различные целевые аудитории, комплексной реализации функций культурно-досуговой деятельности, последовательности и целенаправленности вовлечения в культурно-досуговую деятельность.

К основным культурно-досуговым технологиям относятся информационно-просветительные (лекции, семинары, выставки, мастер-классы, круглые столы и др.), художественно-зрелищные (праздники, фестивали, тематические вечера, театрализованные выставки и концерты) и игровые (тематические, сюжетные, развлекательные, игры-квесты, конкурсы) технологии. В целях эффективной реализации культурно-просветительной работы учреждения при проведении иных зрелищных и творческих мероприятий целесообразно внедрение инновационных технологий и практик:

а) музейной медиации – технологии интерпретации, позволяющей более глубоко вовлечь посетителя в пространство диалога, совместного осмысления экспозиционного пространства, обмена мнениями на основе индивидуального опыта;

б) визуальной антропологии – метод описания и анализа явлений культуры, опирающийся на фотографию, видео- и аудиозаписи, позволяющий расширить пространство музея и обеспечивающие более глубокое погружение в суть рассматриваемого явления;

в) партисипторных практик – при которых посетители или волонтеры становятся активными участниками процесса осмысления и актуализации культурного наследия и позволяющих вносить свой вклад в реализацию культурных событий;

г) инклюзивных практик – обеспечивающих активное вовлечение людей с различными ограничениями физических возможностей в музейное пространство и позволяющих обеспечивать равные условия для всех категорий посетителей по приобщению к культурным ценностям;

д) технологий эдьютейтмента, позволяющих оказывать активное и всестороннее влияние на сенсорную сферу посетителя с использованием таких выразительных средств, как музыка, свет, мультимедиатехнологии, звук, запах, вкус, тактильные ощущения;

е) принципов интерактивности, при которых активно используются компьютерные мультимедийные средства, в том числе с использованием технологий дополненной реальности.

Современные музейные мероприятия должны соответствовать следующим критериям:

а) оригинальность концепции, делающая их конкурентноспособными на современном рынке досуговых услуг;

б) востребованность, то есть ориентироваться на потребителя с целью привлечения большего количества посетителей и включения новых потенциальных аудиторий;

в) долгосрочность или цикличность, побуждающая людей на повторные посещения музея;

г) относительно небольшая продолжительность по времени отдельных форм, рассчитанных на активное восприятие потока информации;

д) социальное партнерство, предполагающее сотрудничество с посетителями, общественными и профессиональными организациями, учреждениями и отдельными лицами, разделяющими приоритеты музея и имеющие сходные цели.

Учреждение имеет право проводить методические мероприятия, так как за ним закреплен учредителем статус профильного методического центра в области музейной деятельности. Методические мероприятия проводимые Учреждением направлены на внедрение эффективного опыта музейной деятельности и повышение профессиональных знаний и навыков музейных сотрудников. Они могут включать следующие формы просветительной деятельности музея:

1. Научная конференция – собрание, совещание группы лиц, отдельных лиц, организаций для обсуждения определенных тем. Проводится с целью обсуждения результатов сотрудничества, новых достижений в профильной области, обсуждение проблем и путей их решения, улучшения взаимодействия. Такие собрания проводятся с оборудованных конференц-залах с использованием специального оборудования для конференций. Конференция может носить теоретический или научно-практический характер. В этом случае в рамках конференции могут быть проведены мастер-классы, круглые столы, презентации, другие формы практического представления обсуждаемой темы.
2. Научные семинары – в научных коллективах, традиционная форма повышения квалификации, ознакомление с работами коллег, форма коллективного публичного рабочего обсуждения научной информации коллегами для формирования компетенции участников коллектива в объеме новых знаний, методов, для оптимизации взаимодействия по проектам и программам. В лучшем случае семинар проводится с представлением материалов в доступе до семинара, когда доклад содержит только краткую, реферативную, обзорную форму, задавая тему обсуждений. Собственно, семинар есть перенос предметных кулуарных обсуждений в публичную форму семинара, который может сниматься на видео или протоколироваться.
3. Круглый стол – конференция или собрание в рамках более крупного мероприятия. Используется как свободная конференция разнородных участников для непосредственного обсуждения определенных проблем. Характеризуется наличием конкретной цели обсуждения, равноправием участников обсуждения.
4. Студенческая практика – групповая работа со студентами, осуществляется по плану проведения практики, разработанному с учетом программы обучения с использованием производственных возможностей музея. Могут проводиться производственные и преддипломные практики.

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

Требования к объему и качеству выполнения государственной работы за счет средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании. Допустимое (возможное) отклонение выполнения показателей объема и качества, предусмотренного в государственном задании для данной государственной работы составляет 10%. Основанием для внесения изменений в показатели объема и качества выполнения государственной работы являются значительное отклонение от плановых показателей по итогам мониторинга выполнения государственного задания, реализация внеплановых мероприятий, оказывающих влияние на изменение количества экспонируемых музейных предметов и музейных коллекций, изменение производственных возможностей Учреждения по организации приема и обслуживания посетителей.

**Общие требования к выполнению государственной работы**

Выполнение государственной работы в условиях стационара предусматривает:

1. Разработку и утверждение планов культурно-просветительной и музейно-образовательной работы на основе данных о востребованности форм музейной коммуникации и результатов социологических исследований музейно аудитории; выполнение работ по проектированию культурных мероприятий, в том числе с учетом подбора социальных партнеров и разработки мероприятий в рамках проектной деятельности, обновлений и дополнений существующего комплекса программных мероприятий.
2. Определение целевой аудитории, на которую рассчитан культурный проект с учетом приоритетов интенсификации взаимодействия с базовыми аудиториями, информационного подключения новых социальных групп, расширения спектра сопутствующих услуг посетителям, внедрения инклюзивных программ, развития сотрудничества музеев с творческими индустриями и пр.
3. Проведение работ по подготовке культурного мероприятия, которые включают:

а) разработку программы (сценария), в том числе рассчитанной на возрастные и социальные особенности восприятия посетителей, а также с учетом потребностей особых категорий посетителей, и отбор участников мероприятия; научная документация на проведение культурно-массового мероприятия должна содержать цели и задачи проведения мероприятия, потенциальная аудитория участников мероприятия, методы проведения мероприятия, ожидаемый результат, место, время, порядок и формы проведения мероприятия;

б) обеспечение художественного и технического оформления мероприятия (планирование, координация, руководство и контроль за выполнением работ привлеченных специалистов для оформления мероприятия);

в) приобретение расходных материалов для оформления мероприятия, изготовление дополнительных элементов, монтаж-демонтаж элементов оформления мероприятия, декорационное оформление пространств, необходимых для проведения мероприятия;

г) обеспечение световым, видео, звуковым, мультимедийным и другим оборудованием, в том числе настройка и обслуживание оборудования, необходимого для проведения мероприятия, изготовление фото-, видео-, аудио-, мультимедийных материалов, необходимых для проведения мероприятия.

4. Проведение культурно-массового мероприятия, в том числе услуги экспертов или жюри по оценке работ участников мероприятия изготовления продукции с символикой мероприятия, изготовление памятных знаков, продукции с символикой мероприятия, услуги административного и творческого персонала, задействованного в проведении мероприятия, организация комплексных действий по приему посетителей мероприятия, организация стационарных и передвижных постов охраны и противопожарной безопасности на время проведения мероприятия, фиксация проведения востребованных мероприятий и отобранных для проведения онлайн-трансляций в электронных СМИ, в том числе на портале «Культура РФ».

5. Продвижение мероприятия на рынке культурных услуг, а именно:

а) разработка, изготовление и размещение рекламных и информационных материалов для продвижения мероприятия;

б) информирование потенциальных потребителей результата государственной работы о реализуемых экспозиционных проектах;

в) реализация маркетинговой стратегии учреждения, в части касающейся расширения ассортимента и качества предоставляемых услуг;

г) модернизация помещений для проведения культурно-массовых мероприятий, зоны приема посетителей в целях повышения доступности и комфортности потребителей результата государственной работы.

6. Обеспечение нормативных требований по проведению культурно-массовых мероприятий и стандарта качества предоставления государственных услуг.

7. Обеспечение внутреннего контроля качества выполнения государственной работы.

Выполнение государственной работы вне стационара дополнительно предусматривает:

а) при использовании в культурно-массовых мероприятиях музейных предметов во внестационарных формах обслуживания потребителей результата выполнения государственной работы: получение от Учредителя разрешения на выдачу музейных предметов, обеспечение физической охраны, сохранности и безопасности музейных предметов и музейных коллекций во время транспортировки и эксплуатации экспозиционного проекта, изготовление вспомогательных материалов, в том числе воспроизведение музейных предметов, и художественного решения экспозиционного проекта, выдача и возврат, монтаж и демонтаж внестационарного экспозиционного проекта, эксплуатация и обслуживание внестационарного экспозиционного проекта, проведение работ по продвижению, информированию и организации посещения внестационарного проекта.

Выполнение государственной работы в условиях стационара и вне стационара по организации научных семинаров, конференций, круглых столов и других научных мероприятий предусматривает:

а) разработку плана проведения семинаров, научных конференций, определение цели и содержания;

б) разработку методики проведения мероприятия, программы мероприятия;

в) осуществление информационной поддержки мероприятия, приглашение докладчиков, лекторов и специалистов, разработку презентаций, других информационных ресурсов.

**Порядок выполнения государственной работы**

1. Разработка научной документации проекта культурно-массового мероприятия и документации по его проведению, разработка художественного проекта, разработка технического проекта, разработка проектно-сметной документации на проведение культурно-массового мероприятия, подготовка документации по реализации культурного проекта с организациями-партнерами.
2. Подготовка пространства для проведения культурно-массового мероприятия в помещениях музея или на открытых территориях (изготовление, транспортировка, монтаж/демонтаж оборудования и технических средств, необходимых для реализации проекта, реализация художественного дизайн-проекта).
3. Разработка и изготовление информационного контента для размещения в информационных киосках или мультимедийных гидах и пр.
4. Заключение договора с организациями-партнерами для проведения культурно-массового мероприятия, работа с волонтерами по подготовке и реализации проекта культурного мероприятия.
5. Рекламно-информационное обеспечение информационного проекта (разработка и реализация афиш, программ, пригласительных билетов, взаимодействие с средствами массовой информации по анонсированию проекта и использование других PR-технологий продвижения культурного продукта, работа с целевыми аудиториями и заключение договоров на организованное посещение культурного мероприятия, разработка и размещение информации в электронных информационных ресурсах), изготовление сопровождающей и сувенирной продукции.
6. Обслуживание культурного проекта (инженерное, техническое обеспечение, организация безопасности и управления доступом посетителей, проведение работ, направленных на соблюдение санитарных норм, обеспечение комфортного пребывания посетителей), организация работ по осуществлению онлайн-трансляций культурного мероприятия.
7. 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.
8. Оценка эффективности проведения культурно-массовых мероприятий, инновационности форм музейной коммуникации, удовлетворенности посетителей и внедрение мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания посетителей музея, проведение социологических исследований, направленных на оценку качества предоставляемых услуг и выявление социального запроса на культурные проекты; принятие решений, направленных на повышение качества обслуживания потребителей результата выполнения государственной работы и дальнейшее совершенствование коммуникационной деятельности учреждения.

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 «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий», 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 выполняемой государственной 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 доступности результата государственной работы для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан)**

Льготы и стоимость участия в проведении культурных мероприятий (творческие мероприятия) определяются музейным учреждением самостоятельно. Участие в иных зрелищных мероприятиях осуществляется на безоплатной основе.

В целях создания максимально комфортных условий пребывания учреждение должно принимать меры по оборудованию зданий и помещений, а также музейных экспозиций и временных выставок специальным техническими средствами для обеспечения доступности посетителей с ограниченными способностями и особыми потребностями.

**Требования к зданиям и прилегающей территории**

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

Прилегающая 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 функциональному значению все помещения должны делиться на несколько зон:

а) входная (зона приема посетителей), включающая помещения для заказа и оплаты услуг и наличием мест для отдыха посетителей, место для продажи сувенирной продукции;

б) справочно-информационная, с учетом места для ожидания посетителями начала мероприятия;

в) помещения для проведения культурно-массовых и культурно-просветительских мероприятий, оборудованные необходимой мебелью и техническими средствами, в том числе с учетом обеспечения доступности для посетителей с особыми потребностями;

г) рабочая (рабочие кабинеты для сотрудников, хозяйственно-подсобные, санитарно-гигиенические помещения).

Помещения, предназначенные для проведения культурно-массовых мероприятий, должны быть оборудованы системами отопления, кондиционирования воздуха и обеспечивающими поддержание комфортного климатического режима и удовлетворять требованиям максимальной 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 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.

Эстетичность выполняемой государственной работы должна обеспечиваться:

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

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

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

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

**Требования к техническому оснащению**

Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее – оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления государственной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество 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.

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.

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.

**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 работ о качестве оказанных услуг на своем официальном сайте в сети Интернет.

**Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества выполнения государственной работы**

Мнения потребителей результата государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

а) по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которой проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

б) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата 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 определяется:

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

б) по результатам рассмотрения письменных обращений, предложений, заявлений и 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**

Показателями качества государственной работы является «Количество мероприятий».

Для определения указанного показателя при формировании государственного задания используются данные показателей объема государственной работы, утвержденной государственным заданием за предшествующий период. В определенных случаях может использоваться средний показатель проведения культурно-массовых и музейно-просветительных мероприятий за три года, вычисленный на основе сведений формы статистического наблюдения №8-НК «Сведения о деятельности музея».

Показателями качества государственной работы является «Динамика количества мероприятий» - 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:

а) динамика количества посетителей:

КМ (отч.) / КМ (предш.) х 100, где

КМ (отч.) – количество мероприятий в отчетном году;

КМ (предш.) – количество мероприятий в предшествующем году.

Контроль (ежеквартальный, годовой) выполнения показателей качества государственной работы осуществляется по формуле:

ПО (факт) х ПК (план) / ПО (план), где

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

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

ПО (план) – плановый показатель объема государственной работы, пре5дусмотренный государственным заданием.

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

а) динамика количества участников культурно-массовых мероприятий по сравнению с предыдущим периодом;;

б) доля посетителей, удовлетворенных качеством культурно-массовых мероприятий, от общего числа опрошенных участников мероприятий (процентов);

в) внедрение инновационных форм проведения культурно-массовых мероприятий (определяется по научной документации музея на проведение мероприятий);

г) динамика культурно-массовых мероприятий, проведенных совместно с социальными партнерами (определяется на основании договоров с организациями-партнерами на проведение мероприятий);

д) внедрение информационных систем при проведении культурно-массовых мероприятий (мультимедийные, аудиогиды, электронные каталоги и пр.);

е) отсутствие обоснованных жалоб потребителей результата государственной работы.

Иные показатели качества и эффективности выполнения государственной работы:

а) укомплектованность кадрами, участвующими в организации посещаемости музея;

б) эффективное проведение организационных мероприятий, направленных на расширение аудитории культурно-массовых мероприятий (проводится на основе анализа договоров на участие в мероприятиях, в том числе с учреждениями, осуществляющими реабилитацию особых категорий посетителей, анализа мероприятий, направленных на информирование потенциальных потребителей результата выполнения работ);

в) доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;

г) реализация проектов, проведенных за счет грантовых конкурсов или с привлечением иных внебюджетных источников финансирования;

д) наличие свободного доступа к сети Итнтернет.