



**УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА ЕГОРЬЕВСК
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

от «18» февраля 2025 г.

№ 32

г. Егорьевск

Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальным учреждением сферы культуры муниципального округа Егорьевск муниципальным учреждением культуры «Егорьевский историко-художественный музей»

В целях организации деятельности и качества оказания услуг/работ, оказываемых муниципальными автономными и бюджетными учреждениями сферы культуры муниципального округа Егорьевск, подведомственных Управлению культуры и туризма администрации муниципального округа Егорьевск и создания системы контроля за результатами деятельности учреждений, руководствуясь Положением об Управлении культуры и туризма администрации муниципального округа Егорьевск, утвержденным решением Совета депутатов городского округа Егорьевск от 18.12.2024 г. № 222/18,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Стандарты качества муниципальных услуг/работ, оказываемых муниципальным учреждением сферы культуры муниципального округа Егорьевск – муниципальным учреждением культуры «Егорьевский историко-художественный музей». Приложение: на 22 листах в 1 экз.
2. Приказ Управления культуры, спорта и молодежной политики администрации городского округа Егорьевск от 16.06.2021 № 109 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальным учреждением сферы культуры городского округа Егорьевск МУК «Егорьевский историко-художественный музей» считать утратившим силу.
3. Действие настоящего приказа распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2025.
4. Опубликовать настоящий приказ на официальном сайте Управления культуры и туризма администрации муниципального округа Егорьевск в сети Интернет.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления культуры и туризма администрации муниципального округа Егорьевск

Н.В. Цыро



Приложение к приказу Управления культуры и туризма администрации муниципального округа Егорьевск от «18» февраля 2025 № 32

УТВЕРЖДАЮ

Начальник Управления культуры и туризма администрации муниципального округа Егорьевск



Н.В. Цыро

Стандарты качества муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальным учреждением сферы культуры муниципального округа Егорьевск - муниципальным учреждением культуры «Егорьевский историко-художественный музей»

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к работе муниципального учреждения культуры «Егорьевский историко-художественный музей» (далее – музей) при оказании им муниципальных услуг (работ), в части формирования, учета, изучения и сохранения музейных фондов, публичного показа музейных предметов и коллекций, создания постоянной экспозиции, выставочных проектов и музейной инфраструктуры, проведения мероприятий.

Музей является некоммерческой организацией, муниципальным бюджетным учреждением культуры, относится к смешанному типу музеев. Музей включает два обособленных отдела – отдел истории и художественный отдел, которые различаются по своим целям и задачам, направлениям и принципам экспозиционно-выставочной, научно-исследовательской и научно-просветительской деятельности.

К направлениям деятельности художественного отдела относятся: изучение изобразительного и различных видов декоративно-прикладного искусства, истории искусства и культуры, истории промыслов и производств, биографий художников, историко-бытовой среды создания работ и жизнеописания портретируемых.

К направлениям деятельности отдела истории: исследование и предъявление исторического и архитектурного, археологического и природного наследия городской среды, этнографии и топонимики, научного, литературного, военного наследия края, изучение исторических личностей, связанных с историей края, истории повседневности.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие нормативно-правовые акты:

- [1] Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ);
- [2] Федеральный закон от 26.05.1996г. № 54-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- [3] Федеральный закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» от 25.06.2002 № 73-ФЗ (ред. от 24.04.2020);
- [4] Закон РФ от 27.11.1992г. № 4015-1 (ред. от 24.04.2020) «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- [5] Закон Московской области от 13.07.2007г. № 113/2007-ОЗ (с изм. на 27 марта 2020 года) «О музеях в Московской области»;
- [6] Приказ Министерства культуры РФ от 23 июля 2020 г. № 827 "Об утверждении Единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций";

[7] Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2014г. № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;

[8] Распоряжение Министерства культуры РФ Федерации от 23.10.2023г. № Р-2879 «Об утверждении методических рекомендаций органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления о применении нормативов и норм оптимального размещения организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры»;

[9] Письмо Министерства культуры РФ от 06.05.1993г. № 01-132/16-25 «О нормах экскурсионной нагрузки»;

[10] Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 27.09.2017 № 400-01-1-39-ВА «Методические рекомендации по разработке нормативов посещаемости музеев Российской Федерации в зависимости от их объективных возможностей по приему посетителей»;

[11] Свод правил СП 118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения». Актуализированная редакция СНиП 31-06-2009 (утв. приказом Министерства регионального развития РФ от 29 декабря 2011 г. № 635/10) (с изм. от 19.12.2019);

[12] Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 25.09.2007г. № 74 «О введении в действие новой редакции санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.1/2.1.1.1200-03 «Санитарно-защитные зоны и санитарная классификация предприятий, сооружений и иных объектов» (с изм. от 25.04.2014);

[13] СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения (утв. Приказом Госстроя от 27.12.2012 № 124/ГС). С Изменением № 1.

[14] Распоряжение Министерства культуры Московской области от 26.06.2018г. № 15РВ-54 «Об утверждении Единого стандарта функционирования туристских информационных центров Московской области и организаций, содействующих функционированию туристских информационных центров Московской области, и Положения о функционировании туристских информационных центров Московской области и организаций, содействующих функционированию туристских информационных центров Московской области»;

[15] Распоряжение Главного управления по информационной политике Московской области от 29.09.2016г. № 35РВ-58 «Об утверждении Порядка обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов социальной инфраструктуры и предоставляемых в них услуг в сфере средств массовой информации, телекоммуникаций, издательской, полиграфической деятельности и книгораспространения, а также оказания им при этом необходимой помощи»;

[16] Методическое пособие Министерства труда и социальной защиты РФ от 18.09.2012г. «Методика паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность»-2000 г. Москвы (МГСН 4.14-98) Предприятия общественного питания.

3. Термины и определения

Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

– стандарт качества муниципальной работы/услуги – документ, которым устанавливаются требования к качеству предоставления муниципальной работы, включающие характеристики методов и процессов оказания (выполнения), содержания и результата оказания соответствующей муниципальной работы, предоставляемой муниципальным учреждением;

– муниципальная услуга/работа – услуга/работа в области культуры, оказываемая физическим и юридическим лицам (далее - потребители муниципальной работы) учреждением за счет средств бюджета муниципального округа;

– музей – некоммерческое учреждение культуры, целью которого является сохранение историко-культурного и художественного наследия, пополнение музейных фондов,

экспонирование музейных коллекций, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории муниципального округа;

– потребители муниципальных услуг (работ) - граждане и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги (выполнение работы), предоставляемой муниципальными учреждениями муниципального округа Егорьевск Московской области (далее - муниципальные учреждения) за счет средств бюджета муниципального округа Егорьевск.

4. Музейные площади, инфраструктура и направления работы музея

4.1. Направления работы музея включают¹:

– осуществление просветительной, научно-исследовательской и образовательной деятельности;

– хранение музейных предметов и музейных коллекций;

– выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций;

– изучение музейных предметов и музейных коллекций;

– публикацию музейных предметов и музейных коллекций;

– экскурсионное обслуживание и предоставление информационных услуг;

– создание условий для туристской деятельности

– деятельность по содержанию и эксплуатации объектов инфраструктуры (в том числе зданий, жилых помещений и нежилых помещений), транспортных средств, осуществления экскурсионного обслуживания, создания условий для туристской деятельности.

4.2. Основные площади музея включают:

– площади постоянной экспозиции;

– площади выставочных проектов.

– площади для хранения фондов.

4.3. Музейная инфраструктура включает:

– парковка;

– касса;

– гардероб;

– санитарно-гигиенические помещения для посетителей музея;

– общественное питание;

– зоны рекреации;

– музейный магазин;

– детская зона;

– навигация;

– онлайн коммуникации;

– доступная среда;

– зал для мероприятий;

– иное.

5. Общие требования

5.1. Делопроизводство.

Учреждение, выполняющее муниципальную работу/услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; договор о передаче в безвозмездное бессрочное пользование или пользование на определенный срок музейных предметов и музейных коллекций; правила пользования музеем; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное

¹ Федеральный закон "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" от 26.05.1996 N 54-ФЗ (последняя редакция), ст. 27

расписание; Кодекс этики работников музея; Положение об организации и порядке предоставления платных услуг; План финансово-хозяйственной деятельности; муниципальное задание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея; положение по делопроизводству; технический паспорт музея; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

5.2. Требования к сроку предоставления муниципальной работы/услуги:

периодичность выполнения муниципальной работы/услуги в течение года согласно режиму работы и плану работы учреждения, согласованному с Учредителем - Управлением культуры и туризма администрации муниципального округа Егорьевск.

5.3. Концепция развития музея

Концепция развития музея определяет основные проблемы музея, стратегические цели и задачи музея на перспективу 5-10 лет, а также механизмы реализации мероприятий по развитию музея.

В первом разделе «Текущее положение музея в контексте муниципального образования» приводятся краткие сведения об истории музея, состоянии ресурсного обеспечения музея, посещаемости, просветительской, образовательной, экскурсионной, научно-исследовательской и иной деятельности музея, результаты анализа музейных предметов и музейных коллекций, а также определяются основные проблемы музея.

Раздел «Стратегические цели и задачи развития музея» включает формулировку миссии музея, описание стратегических целей развития музея, стратегических задач, способствующих их достижению.

Раздел «Механизмы реализации стратегических целей и задач» описывает организационные и экономические механизмы реализации каждой из поставленных задач. В этом разделе приводятся планы осуществления необходимых работ, программы реализации проектов, сметы и/или бизнес-планы.

Концепция развития муниципального музея в г. Егорьевск Московской области утверждается Главой муниципального округа Егорьевск по согласованию с Управлением культуры и туризма администрации муниципального округа Егорьевск.

6. Стандарт муниципальной работы "Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций"

6.1. Цели выполнения муниципальной работы

Создание базовых условий для комплектования, обеспечения безопасности, учета, хранения и научного изучения, реставрации музейных предметов и коллекций, входящих в состав государственной части Музейного фонда Российской Федерации.

6.2. Категории потребителей муниципальной работы, работа проводится в интересах общества.

6.3. Основные показатели, характеризующие качество выполнения муниципальной работы

| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
|---|---|---|
| Доля представленных зрителю предметов из фондов музея (во всех формах - экспозиция, публикация на | $\frac{П_{пр}}{П_{общ}} \times 100$ <p>, где $П_{пр}$ – число музейных предметов, представленных зрителю во всех формах</p> | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 8-НК "Сведения о деятельности музея", Отчет о выполнении учреждением |

| | | |
|---|--|--|
| печатных, электронных и иных носителях) | $P_{\text{общ}}$ – общее число музейных предметов | муниципального задания, представляемый Учредителю, Отчет о деятельности музея. |
| Степень изученности основного фонда | $\frac{P_{\text{из}}}{P_{\text{общ}}} \times 100$, где: $P_{\text{из}}$ – число музейных предметов, имеющих научные описания, $P_{\text{общ}}$ – общее число музейных предметов | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 8-НК "Сведения о деятельности музея", Отчет о выполнении учреждением муниципального задания, представляемый Учредителю. |

6.4 Дополнительные критерии, характеризующие качество выполнения работы:

| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
|---|--|--|
| Доля музейных предметов, внесенных в электронный каталог, процентов | $\frac{P_{\text{эл}}}{P_{\text{общ}}} \times 100$, где: $P_{\text{эл}}$ – число музейных предметов, внесенных в электронный каталог на конец отчетного года; $P_{\text{общ}}$ – общее число музейных предметов на конец отчетного года | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 8-НК "Сведения о деятельности музея", Отчет о выполнении учреждением муниципального задания, представляемый Учредителю. |
| Доля экспозиционно - выставочных площадей и площадей фондохранилищ, оборудованных охранно-пожарной сигнализацией, процентов | $\frac{P_{\text{огс}}}{P_{\text{общ}}} \times 100$, где: $P_{\text{огс}}$ – экспозиционно-выставочные площади и площади фондохранилищ, оборудованные охранно-пожарной сигнализацией (кв. м); $P_{\text{общ}}$ – общая экспозиционно-выставочная площадь и площадь фондохранилищ (кв. м) | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 8-НК "Сведения о деятельности музея", Отчет о выполнении учреждением муниципального задания, представляемый Учредителю. |
| Публикация в специализированных изданиях | Не менее одной статьи в год в расчете на одного научного сотрудника, защита кандидатской или докторской диссертации | РИНЦ, информация на сайте. |

6.5. Особые требования к организации работы

| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
|---|---|
| Реставрация музейных ценностей и музейных коллекций | В соответствии с бюджетным финансированием ежегодно осуществляется реставрация музейных предметов и коллекций |
| Публикация научных каталогов | Учреждением осуществляется публикация научных каталогов по различным разделам коллекции |

| | |
|---|--|
| Составление электронного каталога | Ежегодно обеспечивается внесение в электронный каталог музейных предметов, как ранее не учтенных, так и вновь поступивших |
| Передача сведений в Государственный Музейный фонд РФ каталог | Регулярно, не менее одного раза в год, передаются сведения в Государственный каталог Музейного фонда Российской Федерации |
| Организация сверок коллекций | В учреждении имеется утвержденный график сверок коллекций. Результаты сверок коллекций утверждаются экспертной фондово-закупочной комиссией |
| Наличие утвержденной научной концепции комплектования музейной коллекции, соответствующей требованиям стандарта | Утвержденная концепция комплектования музейной коллекции, опубликованная на сайте музея |
| Наличие помещений для хранения музейных предметов и музейных коллекций | Технический паспорт |

6.6. Действия по выполнению муниципальной работы:

- 1) Формирование и хранение музейных фондов.
- 2) Организация научных экспедиций с целью пополнения музейных фондов.
- 3) Реализация комплекса мероприятий по обеспечению сохранности музейных фондов.
- 4) Организация учета музейных фондов.
- 5) Подготовка научных публикаций, участие в научно-фондовых конференциях, семинарах.
- 6) Проведение инвентаризации музейных предметов и музейных коллекций.
- 7) Внедрение современных технологий в учетно-хранительскую и научную деятельность музея, систему учета музейных предметов и музейных коллекций.
- 8) Организация работ по изучению и каталогизации предметов музейного фонда.
- 9) Передача сведений о музейных предметах и коллекциях в Государственный каталог Музейного фонда Российской Федерации.
- 10) Проведение экспертизы сохранности музейных предметов и коллекций, в том числе лабораторные и технико-технологические исследования.
- 11) Проведение консервации музейных предметов и коллекций.
- 12) Проведение реставрации музейных предметов и коллекций.
- 13) Ведение документального учета проводимых реставрационных и консервационных работ, в том числе фотофиксация до, в процессе и после проведения реставрационных работ.
- 14) Внесение информации об изменении состояния сохранности музейных предметов и коллекций в учетно-научную документацию.
- 15) Разработка научной концепции комплектования фондов на основе анализа имеющихся музейных коллекций.
- 16) Воспроизведение музейных предметов и музейных коллекций в печатных изданиях.
- 17) Представление музейных предметов и музейных коллекций на электронных и других видах носителей.

7. Стандарт муниципальной услуги "Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций в стационарных условиях"

7.1. Цели оказания муниципальной услуги:

Создание возможностей для доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, хранящимся в муниципальном музее Егорьевского муниципального округа, музейным предметам и музейным коллекциям, представленных из других регионов Российской Федерации, а также предметам из не музейных собраний и частных коллекций.

7.2. Категории потребителей услуги: Физические лица.

7.3. Основные показатели, характеризующие качество и объем оказания муниципальной услуги:

| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
|--|------------------------------|---|
| Количество музейных предметов основного Музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за отчетный период, единиц | Абсолютная величина | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 8-НК "Сведения о деятельности музея", акты выдачи музейных предметов |
| Темп роста посещаемости музея. Бесплатно. | Число бесплатных посетителей | Журнал учета посетителей, количество реализованных бесплатных билетов |
| Темп роста посещаемости музея. Платно | Число платных посетителей | Журнал учета посетителей, количество реализованных билетов |

7.4. Дополнительные критерии, характеризующие качество оказания услуги:

| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
|---|---|---|
| Мониторинг отзывов посетителей | Количество отрицательных отзывов не более 5% от общего количества | Книга отзывов, гостевая книга на музейном сайте |
| Общепросветительная деятельность. Не менее 2 мероприятий в год по каждому из направлений формирования музейной коллекции в формах, представленных в стандарте | Утвержденный план общепросветительной деятельности | Журнал регистрации проведенных мероприятий |
| Специализированная просветительная деятельность | Не менее 1 мероприятия в год в формах, представленных в стандарте | Журнал регистрации проведенных мероприятий Утвержденный план специализированной просветительной деятельности |
| Экскурсионная деятельность | Годовое количество экскурсий составляет не менее 500 | Журнал учета проведенных экскурсий |
| Лекционная деятельность | Годовое количество лекций составляет не менее 12 | Журнал учета проведенных лекций |
| Выполнение показателя по объему приносящей доход деятельности | В соответствии с планом | Данные бухгалтерской отчетности |

7.5. Действия по оказанию муниципальной услуги:

1. Организация возможности доступа посетителей в музей (информирование о режиме работы, правилах посещения, открытых экспозициях/выставках, доступных услугах).
2. Обеспечение безопасности и комфорта пребывания посетителей в музее.

3. Разработка методических рекомендаций и сценариев посещения музея для разных категорий посетителей (индивидуальные/групповые, взрослые/дети, лица с ОВЗ и пр.)
4. Создание информационных материалов для разных категорий посетителей.
5. Проектирование, заказ и установка специализированного оборудования для разных категорий посетителей.
6. Организация просветительской и образовательной деятельности, ориентированной на публичное представление музейных предметов как в музее, так и вне его, включая онлайн пространство, для разных категорий посетителей.
- 7.6. Особые требования к организации оказания услуги.

Возможность посещения, тематика и стоимость услуг доводятся до посетителей через сайт музея, путем размещения объявления при входе в музей, устно по телефону или при личном обращении. Консультации и заказ услуг возможен по телефону, при личном обращении, по электронной почте музея, через музейный сайт. Оплата принимается в наличной и безналичной форме.

Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций в стационарной экспозиции для индивидуальных посетителей требует наличия:

- этикетаж, аннотаций, указателей в том числе с использованием QR-кодов;
- путеводителей, буклетов;
- аудио-гидов;
- интерактивных модулей (сенсорных киосков, информационных дисплеев и других технических решений) для самостоятельного исследования экспозиции, отвечающих на запросы разных целевых аудиторий
- Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций для экскурсионных групп обеспечивается путем:
 - разработки и освоения специалистами текстов обзорных и тематических экскурсий, лекций;
 - составления методической документации к экскурсиям и лекциям,
 - подготовки материалов и реквизита для проведения экскурсий и лекций (фото/видео/аудио, реплики, макеты);
 - проведения обзорных и выездных экскурсий, интерактивных программ, индивидуальных и экскурсионных посещений выставок, лекций, массовых мероприятий, фотосессий, культурно-образовательных программ, индивидуальных и экскурсионных посещений выставок, лекций, массовых мероприятий, фотосессий, культурно-образовательных программ, музейно-образовательных программ, музейных мероприятий (в том числе театрализованных и новогодних представлений), чтения лекций, как в музее, так и вне его (на территории города и муниципального округа (выездные/пешеходные), в рамках участия в городских мероприятиях, в учебных заведениях, на предприятиях и др.);
 - выездных экскурсий по городу и муниципальному округу с демонстрацией в любых формах музейных предметов из музейных коллекций;
 - проведения в помещениях музея общественно значимых, праздничных мероприятий.

При исчислении нормы экскурсионной нагрузки принимается академический час – 45 минут.

Годовая норма экскурсионной нагрузки исчисляется из расчета 11 месяцев, исходя из фактического количества рабочих месяцев в году. Годовая нагрузка может быть уменьшена для сотрудников, имеющих освобождение от работы по болезни суммарно сроком свыше месяца в расчетном году.

Продолжительность тематической экскурсии составляет 1 академический час, обзорной экскурсии – 2 академических часа.

8 Стандарт муниципальной работы "Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях)"

8.1. Цели выполнения муниципального задания.

Публичное представление и популяризация культурно-исторического наследия через показ музейных предметов, музейных коллекций и их изображений на выставках и экспозициях

8.2. Категории потребителей муниципальной работы, работа проводится в интересах общества.

8.3. Основные показатели, характеризующие качество и объем выполнения муниципальной работы:

| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
|--|--|---|
| Темп роста числа экспозиций (выставок) в отчетном году по отношению к числу выставок в предшествующем году в % | $\frac{ЧВ}{ЧВ_{прг}} \times 100\%$ где ЧВ - число выставок, проведенных музеем в стационарных условиях, в отчетном году; ЧВ _{прг} - число выставок, проведенных музеем в стационарных условиях, в году, предшествующему отчетному | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 8-НК "Сведения о деятельности музея" |

8.4. Дополнительные критерии, характеризующие качество выполнения работы

| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
|--|---|--|
| Увеличение числа посетителей экспозиций (выставок) в стационарных условиях, процентов | $\frac{ЧВ}{ЧВ_{прг}} \times 100\%$, где ЧпВ - число посетителей выставок, проведенных музеем в стационарных условиях, в отчетном году, человек; ЧпВ _{прг} - число посетителей выставок, проведенных музеем в стационарных условиях, в году, предшествующему отчетному, человек | Журнал учета посетителей, количество реализованных билетов |
| Количество выставочных проектов музея – не менее 5 в год. | План выставочной деятельности | Отчет выставочного отдела |
| Выставочные проекты, предполагающие организацию выставки вне музея - не менее 2 мест экспонирования. | План выставочной деятельности | Отчет выставочного отдела |
| Пресс-клиппинг по итогам проведения выставки | По каждой выставке | Информация на сайте музея |

8.5. Действия по выполнению муниципального задания.

8.5.1. Научное и художественное проектирование экспозиций (выставок):

- подготовка научных концепций, сценарных и тематико-экспозиционных планов экспозиций (выставок);
- подготовка архитектурно-планировочных и дизайнерских проектов экспозиций (выставок);
- разработка художественно-оформительских проектов экспозиций (выставок);
- разработка эскизов, инженерная проработка и создание выставочного оборудования;

- подготовка монтажных листов;
- создание макетов, диорам, реконструкций;
- подбор экспонатов;
- изготовление экспозиционного оборудования;
- разработка мультимедийного контента;
- привлечение определенного исполнителя (поставщика, подрядчика) для создания экспозиции, выставки.

8.5.2. Создание экспозиций (выставок):

- проведение строительных работ, установка выставочного оборудования;
- проведение монтажа музейных предметов;
- подготовка этикетажа, экспликаций, сопроводительных текстов экспозиций (выставок);
- установка мультимедийного оборудования;
- разработка и выпуск рекламных и навигационных материалов и сувенирной продукции.

8.5.3. Работы по транспортировке экспонатов при создании выставки:

- заключение договора на выдачу предметов;
- страхование предметов
- заключение договоров на транспортировку выставки;
- подготовка экспонатов к транспортировке, упаковка;
- изготовление специализированной транспортировочной тары;
- транспортировка экспонатов специализированным транспортом.

8.5.4. Организация научно-просветительной работы на выставках и продвижение выставок:

- подготовка методических рекомендаций для проведения экскурсий и музейных программ;
- подготовка экскурсоводов/лекторов к проведению экскурсий и музейных программ;
- создание печатных и/или электронных каталогов выставок;
- организация публичных мероприятий на выставках;
- подготовка и распространение информации о работе выставок в СМИ, на музейном сайте и пр.;
- закупка услуг, связанных с организацией участия в выставках определенного им исполнителя, поставщика, подрядчика.

8.6. Особые требования к организации работы музея, осуществляющего выполнение муниципальной работы

Муниципальная работа «Создание экспозиций (выставок)» включает в себя:

- создание и обновление постоянных экспозиций в зданиях музея;
- создание и обеспечение работы временных выставок в стационарных условиях в зданиях и на территории музея;
- создание и обеспечение работы выездных выставок за пределами зданий/территории музея, включая участие в партнерских выставочных проектах на территории других музеев, выставочных центров, иных учреждений культуры;
- создание и обеспечение работы виртуальных выставок на официальном сайте музея.

| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
|---|---|
| Периодичность обновления постоянных экспозиций | Частичное обновление постоянных экспозиций должно происходить не реже одного раза в два года. |
| Соотношение подлинных и копийных экспонатов в составе постоянных экспозиций | Процент подлинных экспонатов в составе постоянных экспозиций музей должен составлять не менее 40 %. |
| Реставрация музейных ценностей и музейных коллекций | В соответствии с бюджетным финансированием ежегодно осуществляется реставрация музейных ценностей и музейных коллекций. |

9. Стандарт муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

9.1. Цели выполнения муниципальной работы.

Обеспечение возможности ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, архивными материалами, хранящимися в муниципальном музее, популяризация музейного собрания и распространение исторических и краеведческих знаний, знаний по народному искусству и ремеслам путем организации культурно-массовых мероприятий в стационарных условиях на безвозмездной основе для разных категорий посетителей.

9.2. Категории потребителей муниципальной работы: Физические лица

9.3. Основные показатели, характеризующие качество и объем оказания муниципальной работы:

| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
|---|--|-------------------------------------|
| Темп роста числа мероприятий | $\frac{M_{\text{тек}}}{M_{\text{пред}}} \times 100$ где: M _{тек} - число мероприятий за текущий отчетный период; M _{пред} - число мероприятий за предыдущий отчетный период | Журнал учета проводимых мероприятий |
| Доля мероприятий, проводимых на безвозмездной основе в общем числе проводимых мероприятий | $\frac{M_{\text{бв}}}{M_{\text{общ}}} \times 100$ где: M _{бв} - число мероприятий, проведенных на безвозмездной основе ; M _{общ} - общее число мероприятий | Журнал учета проводимых мероприятий |

9.4. Дополнительные критерии, характеризующие качество выполнения работы

| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
|---|---|--|
| Доля опубликованных во всех формах музейных предметов в результате проведения культурно-массовых мероприятий за отчетный период от общего количества предметов музейного фонда учреждения, процентов. | $\frac{M_{\text{ф}}}{M_{\text{фобщ}}} \times 100$, где: M _ф - число предметов, опубликованных посредством их предъявления во всех формах во время проведения культурно-массовых мероприятий за отчетный период; - общее количество предметов музейного фонда учреждения | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 8-НК "Сведения о деятельности музея", акты приема-выдачи музейных предметов |

9.5 Основные формы культурно-массовых мероприятий музея:

Организация и проведение театрализованных экскурсий и программ, игровых экскурсий и программ, игр-квестов, мастер-классов, спектаклей, кино/видео-показов, концертов, литературно-музыкальных гостиных, творческих вечеров, встреч с деятелями культуры и науки, торжественных открытий выставок, конкурсов, викторин, фестивалей, выставок-ярмарок, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, презентаций, интеллектуальных молодежных игр, публичных лекториев, балов, праздников, обрядов в соответствии с местными обычаями и традициями, иных просветительских проектов с привлечением широкого круга участников.

Музей может привлекать для оказания услуг при проведении мероприятий определенного им исполнителя (поставщика, подрядчика).

Музей может осуществлять закупки услуг, связанных с обеспечением визитов делегаций (гостиничное, транспортное обслуживание, обеспечение питания, услуг связи, услуг по письменному и устному переводу) по отраслевой специфике заказчика.

9.6. Действия по оказанию муниципальной работы:

- создание сценария мероприятия;
- привлечение волонтеров в качестве артистического персонала;
- организация и проведение репетиционного процесса;
- изготовление сценических постановочных средств, костюмов, приобретение специального оборудования, расходных материалов и инвентаря;
- создание аудиовизуального контента мероприятия;
- оформление правовых и учетно-хранительских документов для обеспечений публичного показа предметов и коллекций для предъявления их на мероприятии;
- подготовка помещений и территории;
- разработка PR-акций, сопровождающих культурно-массовые мероприятия музея;
- проведение мероприятий.

9.7. Особые требования к организации работы музея, осуществляющего выполнение муниципального задания:

| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
|---|---|
| Число участников культурно–массовых мероприятий в стационарных условиях | В целях сохранности музейных предметов число участников, одновременно находящихся в помещениях музея во время проведения мероприятий, не должно превышать 100 человек |
| Условие проведения мероприятия | Процент заполнения зала должен составлять не менее 40% от количества посадочных мест |

10. Основные требования к инфраструктуре музея.

10.1. Парковка

Музей информирует посетителей о наличии парковок в пешеходной доступности и условиях их использования.

При возможности организации парковки на прилегающей к музею территории количество парковочных мест определяется исходя из нормы 0,5-1,0 на 100 м² площади музея².

Расстояние от музея до парковки соответствует санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам³. При расположении парковочных мест вне видимой зоны (расположение за зданием, во дворе и т.д.) необходимо размещение видимого указателя к месту парковки.

10.2. Входная зона

Вход в музей предполагает наличие:

- технически исправных ступеней, оборудованных поручнями, оборудование ступеней / подхода противоскользящим покрытием;
- уличного освещения, смонтированного в соответствии с нормами пожарной безопасности, освещающего подход и вход в музей.

² Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации Федеральное автономное учреждение «Федеральный центр нормирования, стандартизации и оценки соответствия в строительстве». Методическое пособие «Методические рекомендации по совместному использованию парковочных мест для объектов капитального строительства различного функционального назначения». Москва 2017 (https://www.faufcc.ru/upload/methodical_materials/mp26_2017.pdf)

³ Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 25 сентября 2007 г. N 74 "О введении в действие новой редакции санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.1/2.1.1.1200-03 "Санитарно-защитные зоны и санитарная классификация предприятий, сооружений и иных объектов" (с изменениями и дополнениями)

Вход в музей оформляется видимым и легко читаемым и узнаваемым названием, позволяющим идентифицировать организацию.

Не допускается изготовление информационной таблички на бумаге, бумажном картоне и т. д. и ее размещение при помощи канцелярского скотча.

На территории, находящейся в оперативном управлении музея, проводится регулярная уборка прилегающей территории (при наличии), обеспечивающая отсутствие видимого мусора, листвы, а также сезонная уборка, сезонное окашивание территории, уход за кустарниками, недопущение наличия сухих растений, вывоз снега.

Исходя из особенностей архитектурно-планировочных решений во входной зоне могут размещаться: стойка администратора, зона ожидания, место встречи с экскурсоводом, зона кассового обслуживания, гардероб.

Зона ожидания оснащается демосистемами различного формата, мебелью для комфортного ожидания и другим сопутствующим оборудованием.

Входная зона используется для встреч и информирования посетителей о постоянной экспозиции, выставочных проектах, отдельных элементах экскурсионной программы, правилах прохождения мастер-классов, об участии в интерактивных программах, технике безопасности.

Кассовое обслуживание организуется за наличный и безналичный расчет в кассе музея и при помощи он-лайн сервисов на сайте музея.

Площадь гардероба музея рассчитывается исходя из нормы от 0,5 м² на 1 посетителя⁴.

В составе гардероба предусматриваются места для хранения детских колясок, туристского багажа и ручной клади, превышающей допустимые размеры.

Норма комфортного пребывания посетителей во входной зоне музея составляет от 1,5 м² на 1 посетителя⁵.

10.3. Зоны рекреации

Рекреационные зоны предусматриваются в постоянной и выставочной экспозициях, в иных помещениях для посетителей, ожидающих начала мероприятия.

Норма комфортного пребывания посетителей в зонах рекреации составляет от 2 м² на 1 посетителя⁶.

10.4. Зал для мероприятий

Зал для мероприятий - многофункциональный зал с трансформируемыми зонами, видеооборудованием и сценой. Площадь зала для мероприятий музея определяется от 0,8 м² на 1 место⁷.

10.5. Музейный магазин.

Музейный магазин организуется при входе или выходе из музея.

Дизайн музейного магазина должен соответствовать фирменному стилю музея. Фирменный стиль музея - набор графических форм и принципов, объединённых одной идеей, основная задача которых выделить музей среди совокупности музеев и создать узнаваемый образ в глазах посетителей.

Норма комфортного пребывания посетителей в музейном магазине составляет от 1,5 м² на 1 посетителя⁸.

⁴ Методические рекомендации по разработке нормативов посещаемости музеев Российской Федерации в зависимости от их объективных возможностей по приему посетителей. Письмо МК РФ от 27.11.2017 №400-01-1-39-ВА

⁵ Методические рекомендации по разработке нормативов посещаемости музеев Российской Федерации в зависимости от их объективных возможностей по приему посетителей. Письмо МК РФ от 27.11.2017 №400-01-1-39-ВА

⁶ Методические рекомендации по разработке нормативов посещаемости музеев Российской Федерации в зависимости от их объективных возможностей по приему посетителей. Письмо МК РФ от 27.11.2017 №400-01-1-39-ВА

⁷ Свод правил СП 118.13330.2012* "Общественные здания и сооружения". Актуализированная редакция СНиП 31-06-2009 (утв. приказом Министерства регионального развития РФ от 29 декабря 2011 г. N 635/10) (с изменениями и дополнениями)

⁸ Методические рекомендации по разработке нормативов посещаемости музеев Российской Федерации в зависимости от их объективных возможностей по приему посетителей. Письмо МК РФ от 27.11.2017 №400-01-1-39-ВА

Формирование сувенирного ассортимента в музейном магазине основывается на:

- приоритетных направлениях музейной коллекции;
- аутентичности - подлинности и неповторимости, чему способствуют эксклюзивный дизайн упаковки/обложки, сертификаты, подтверждающие подлинность, маркировка «сделано в...» и маркировка с названием музея/города/района, использование в дизайне сувениров мотивов или атрибутики ключевых музейных предметов и коллекций;
- функциональности;
- легендарике, т.е. сопровождении сувенира каким-либо мифом или легендой о его происхождении или использовании;
- интерактивности, в т.ч. «сувенир своими руками», «фото в интерьере» и пр.

Музеи при формировании сувенирного ассортимента используют изделия народных художественных промыслов Московской области и России, поддерживают творчество местных художников и мастеров – производителей декоративно-прикладных предметов.

Упаковка музейного сувенира позволяет обеспечить сохранность при перевозке и использовании его в качестве подарка.

Музей привлекает для оказания услуг по разработке, созданию и закупке сувенирной продукции определенного им исполнителя (поставщика, подрядчика).

10.6. Детские зоны

Детские зоны организуются в формах:

- детского центра в обособленном помещении (здании);
- детских зон, интегрированных в экспозицию;
- игровой зоны отдыха, интегрированной в рекреационную (парковую) зону.

10.7. Навигация

Музейная навигация на уровне муниципального образования встраивается в систему туристской навигации Московской области. В среде населенных пунктов с населением более 25000 человек необходима система уличных указателей на место расположения музея (размещение указателей производится в соответствии с требованиями действующего законодательства), учитывающая систему адресной навигации населенного пункта, обозначающей местонахождение важных объектов населенного пункта, организаций и достопримечательностей. Уличные указатели выполняются в виде отдельно стоящих конструкций или панель-кронштейнов на опорах освещения и линий электропередачи на территории населенного пункта.

Система навигации должна учитывать специфику музеев-заповедников, в т.ч. наличие парковых зон, музеев, расположенных в нескольких обособленных зданиях и музейных объединений.

Навигация по музею предназначена для облегчения ориентирования внутри музея, частичного разведения потоков посетителей и распределения антропогенной нагрузки по всему пространству экспозиции. Навигацией по музею обозначаются различные сценарии посещения (быстрый осмотр, полный осмотр, тематический осмотр).

Навигация может быть реализована в форме указателей, также может быть внедрена система электронной навигации с помощью маршрутных карт, планов, табличек, пиктограмм, информационных текстов, этикеток, QR-кодов, аудио-, радиогидов, сенсорных киосков, информационных дисплеев и других технических решений.

Система навигации по музею должна быть реализована в фирменном стиле музея.

10.8. Общественное питание.

Общественное питание на территории музея может быть организовано в одной из следующих форм:

- вендинговые аппараты по продаже напитков и упакованных продуктов питания;
- предприятия общественного питания.

Норма комфортного пребывания посетителей в кафе музея составляет от 1,6 м² на посетителя при условии не менее 10 посадочных мест⁹, кафе-автоматах, предприятиях быстрого обслуживания и безалкогольных барах – от 1,4¹⁰.

В случае невозможности организации общественного питания на территории музея предусматриваются:

- информирование посетителей о наличии предприятий общественного питания в пределах пешеходной доступности;
- разработка партнерских, в т.ч. скидочных программ с предприятиями общественного питания на территории муниципального образования.

10.9. Санитарно-гигиенические помещения для посетителей.

Санитарно-гигиенические помещения для посетителей музея соответствуют Своду правил СП 118.13330.2012* "Общественные здания и сооружения". Актуализированная редакция СНиП 31-06-2009 (утв. приказом Министерства регионального развития РФ от 29 декабря 2011 г. № 635/10) (с изменениями и дополнениями).

Санитарно-гигиенические помещения для посетителей музея обеспечиваются туалетной бумагой, средством для мытья рук, бумажными полотенцами или сушками.

В составе санитарно-гигиенических помещений для посетителей музея предусматривается организация места (помещения) для матери и ребенка.

10.10. Доступная среда.

Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеет право на получение услуги.

Музей доступен для посетителей не менее 6 дней в неделю, в том числе в субботу и воскресенье. Продолжительность рабочего дня учреждения составляет не менее 8 часов

Основанием для получения муниципальной услуги является билет на посещение музея. В билете должна быть указана цена. В случае, если в билете указана дата посещения, посещение музея в другие даты по данному билету не допускается.

Доступ к музейным предметам или музейным коллекциям может быть ограничен по следующим основаниям:

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;
- производство реставрационных работ;
- нахождение музейных предметов в хранилище (депозитарии) музея, непригодного для открытого хранения фондов.

Учреждение осуществляет работу по оказанию информационных услуг научным работникам и другим заинтересованным лицам.

В учреждении определен и утвержден локальным нормативным актом порядок работы с исследователями.

Порядок работы исследователей с фондами доступен для заинтересованных лиц на сайте музея в сети Интернет.

Доступная среда должна учитывать потребности людей с нарушением опорно-двигательной системы, с нарушением слуха, зрения, развития, передвигающихся на креслах-колясках.

В музеях создаются необходимые условия для людей с ограниченными возможностями здоровья, подразумевающие введение специального оснащения и реализацию интерактивных программ.

Условия для людей с ограниченными возможностями здоровья создаются:

- на территории, прилегающей к зданию музея, в т.ч. в парковочной зоне;
- в санитарно-гигиенических помещениях;

⁹ Методические рекомендации по разработке нормативов посещаемости музеев Российской Федерации в зависимости от их объективных возможностей по приему посетителей. Письмо МК РФ от 27.11.2017 №400-01-1-39-ВА

¹⁰ Норма комфортного пребывания посетителей в кафе музея определена исходя из практики г.Москвы, регулируемой ТСН 31-320-2000 г.Москвы (МГСН 4.14-98) Предприятия общественного питания.

- в системе информации и связи;
- на входе (выходе) в здание;
- по пути движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации);
- на площади постоянной экспозиции и выставочных проектов.

В состав доступной среды включают:

- специальные подъемники, пандусы¹¹;
- необходимое пространство для передвижения инвалидов-колясочников, родителей с детскими колясками;
- сурдоперевод, тифлосурдоперевод;
- тактильные экспонаты, этикетки с шрифтами Брайля;
- навигационные, картографические материалы, в т.ч. рельефные, с обозначением объектов, маршрутов, наиболее удобных для передвижения;
- визуальные тексты экскурсий;
- оборудование помещений кнопками экстренного вызова (тревожного вызова) сотрудников музея для оказания помощи;
- предоставление инвалидных колясок, в т.ч. в сопровождении сотрудника музея;
- специальную подготовку сотрудников музея по работе с посетителями с ограниченными возможностями здоровья;
- специальные сценарии экскурсий для различных групп посетителей с ограниченными возможностями здоровья;

Развитие доступной среды в музее Московской области реализуется на основе плана внедрения элементов доступной среды.

Музей имеет паспорт доступности учреждения для маломобильных групп граждан¹².

10.11. Показатели в соответствии с общими требованиями к музейной инфраструктуре

| | |
|--|---|
| Музей информирует посетителей о наличии парковок в пешеходной доступности и условиях их использования | Информация на сайте музея |
| Кассовое обслуживание в музее организуется за наличный и безналичный расчет | Информация на сайте музея |
| Наличие детской зоны | Информация на сайте музея |
| Наличие музейной навигации на уровне муниципального образования | Информация на сайте музея в схеме проезда |
| Наличие навигации по музею с обозначением различных сценариев посещения (быстрый осмотр, полный осмотр, тематический осмотр) | Информация на сайте музея |
| Навигация с использованием QR-кодов, аудио-, радиогидов, сенсорных киосков, информационных дисплеев и других технических решений | Информация на сайте музея |
| Информирование посетителей о наличии предприятий общественного питания в пределах пешеходной доступности | Информация на сайте музея |
| Партнерские, в т.ч. скидочные программы с предприятиями общественного питания в городской среде | Информация на сайте музея |

¹¹ СП 138.13330.2012 Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования (с Изменением N 1)

¹² Распоряжение Главного управления по информационной политике Московской области от 29 сентября 2016 года N 35РВ-58 «Об утверждении Порядка обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов социальной инфраструктуры и предоставляемых в них услуг в сфере средств массовой информации, телекоммуникаций, издательской, полиграфической деятельности и книгораспространения, а также оказания им при этом необходимой помощи»; Методическое пособие Министерство труда и социальной защиты РФ от 18 сентября 2012 г. «Методика паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность»

11. Общие требования к маркетинговым коммуникациям.

Положения общих требований к маркетинговым коммуникациям реализуются специалистами музея по маркетингу и продвижению или иными специалистами музея, в должностные обязанности которых включены работы по разработке и реализации маркетинговых коммуникаций. Маркетинговые коммуникации используются в т.ч. для персонализации музейной инфраструктуры и взаимосвязей с различными целевыми аудиториями.

11.1. Туристские порталы.

Музей организует работу с интернет-порталами Московской области.

Объем, сроки и количество публикаций, подготовленных для актуализации контента о музее на интернет-портале Московской области и иных ресурсах, планируется исходя из Регламентов информационного наполнения и согласуется с Министерством культуры Московской области.

11.2. Онлайн коммуникации.

Музей имеет собственный Интернет-сайт с актуальным текстовым и визуальным контентом, с возможностью заказа экскурсий, покупки билетов/программ, сервисом подписки и осуществления новостных рассылок.

Обязательные элементы контента сайта музея:

- порядок и условия доступа к постоянной экспозиции;
- информация об экспозиции и выставочных проектах;
- информация о стоимости посещения музея, программ, наличия льгот;
- календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности, номера телефона должностного лица;
- контактная информация о руководстве музея с указанием Ф.И.О., должности, телефона, электронной почты;
- книга отзывов, онлайн анкетирование на сайте музея, оценка качества услуг учреждений культуры;
- контактные сведения, схема проезда, сведения о графике работы;
- информация о музейной инфраструктуре;
- сведения о наградах и достижениях музея;
- информация о сетевом и профессиональном взаимодействии;
- информация о структуре музея;
- информация о привлечении волонтерского движения (при наличии);
- информация об участии в общественных и частных инициативах;
- информация об интеграции с туристическими порталами Подмосковья;
- историческая справка о музее;
- информация о публикациях в специализированных изданиях.

На сайте публикуются отчеты о выполнении муниципального задания, отчеты о деятельности музея, учредительные документы, планы финансово-хозяйственной деятельности.

Музей поддерживает бесплатный Wi-Fi для посетителей на всей территории музея.

Музей может использовать информационные технологии, дополненной реальности, оцифровки и представления на сайте музейных предметов и музейных коллекций, технологии виртуальной экскурсии и виртуального музея.

11.3. Продвижение в социальных сетях

Музей организует продвижение в социальных сетях: «ВКонтакте», «Одноклассники», «Телеграм», «Фейсбук», «Твиттер» и др.

11.4. Программы лояльности

Программа лояльности включает:

- бесплатный вход на выставки и экспозиции;
- скидки на билеты;
- приоритетный проход на выставки;
- скидки на покупки в магазинах музея;
- скидки на посещение кафе;
- приоритетное бронирование мест на события, специальные мероприятия;
- доступ к «закрытым» ресурсам музея.

В целях создания условий для развития благотворительности, спонсорства и меценатства разрабатывается программа «Друзья музея», которая включает аналогичные положения, но предназначена для людей, оказывающих разнообразную помощь музею.

11.5. Сетевое и профессиональное взаимодействие

Сетевое взаимодействие принимает формы:

- взаимное информирование – наличие рекламно-информационных материалов на площадках партнеров, обмен баннерами на сайтах, ссылками в социальных сетях и т.д.;
- особые условия посещения - предоставление скидок при посещении организации-партнера, в т.ч. карта гостя;
- организации целевых трансферов;
- организация эксклюзивных программ для организаций-партнеров.
- Партнерами музея для построения сетевого взаимодействия могут быть:
- туристские информационные центры «Подмосковье»;
- коллективные средства размещения, предприятия сферы услуг;
- другие организации культуры и музеи;
- учреждения образования;
- объекты туристского показа;

Профессиональное взаимодействие музеев осуществляется в рамках изучения музейных предметов и коллекций. Профессиональное взаимодействие осуществляется в целях разработки и реализации выставочных проектов, совершенствования информационного сопровождения постоянной экспозиции, повышения эффективности образовательной, просветительной, экскурсионной и лекционной деятельности. Профессиональное взаимодействие может использоваться для развития эффективного сетевого взаимодействия, а также при реализации маркетинговых коммуникаций.

Профессиональное взаимодействие музеев принимает формы:

- взаимное информирование о музейных предметах и коллекциях;
- проведение совместных исследовательских работ и проектов, совместная публикация их результатов;
- размещение информации о связанных/сходных/дополняющих музейных предметах и коллекциях других музеев Московской области в постоянной экспозиции, а также на сайте музея.

11.6. Изучение социально-демографического состава посетителей, их поведенческих особенностей и потребительских предпочтений

Музей организывает и проводит изучение социально-демографического состава посетителей, их поведенческих особенностей и потребительских предпочтений в целях оценки:

- форм экспозиционной, экскурсионной и выставочной работ, используемых технологий показа;
- комфортности посещения музея;
- спроса в отношении элементов музейной инфраструктуры музея.
- Полученные результаты используются при разработке решений в отношении постоянной экспозиции, выставочных проектов, музейной инфраструктуры, маркетинговых коммуникаций.

11.7. Инструменты изучения посетителей и их потребительских предпочтений:

В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер.

На Интернет-сайте учреждения, в социальных сетях, а также непосредственно в музее обеспечена возможность выражения мнения о качестве оказания услуг их потребителями: опросы, в т.ч. анкетирование, интервьюирование и пр. в интернет-среде и/или среди посетителей музея.

11.8. Социо-культурное взаимодействие.

Музей осуществляет социо-культурное взаимодействие в формах:

- волонтерство;
- интеграции с ТИЦ Подмосковья;
- участие в общественных и частных инициативах;
- сотрудничество с владельцем (ами) туристского бренда территории;
- сотрудничество с народными художественными промыслами Московской области;
- сотрудничество с местными и региональными учреждениями социальной защиты населения, общественными, молодежными и другими организациями;
- работа с местным сообществом;
- сотрудничество с разработчиками и издателями путеводителей и туристских карт.
- Музей вправе привлекать волонтеров к таким работам, как:
- работа с посетителями и партнерами музея;
- помощь в организации мероприятий;
- сбор и систематизация информации;
- участие в исследованиях;
- внедрение информационных технологий;
- научная и реставрационная деятельность.

Музей может вести базу волонтерских организаций и/или волонтеров.

Интеграция с Единой системой туристско-информационных центров «Подмосковье» осуществляется посредством направления информации в Министерство культуры Московской области для последующего направления в туристско-информационные центры. Музей вправе инициировать создание на своей базе информационного центра, включаемого в Единую систему туристско-информационных центров «Подмосковье»¹³.

Участие в общественных и частных инициативах может принимать различные формы:

- инициирование общественной инициативы;
- предоставление площадки для обсуждения или реализации проекта;
- участие сотрудников музея как экспертов в проектах;
- информационная поддержка на сайте и в социальных сетях, где активен музей;
- предоставление возможностей презентации проекта на событийных мероприятиях музея;
- выполнение каких-либо функций в проекте общественной или частной инициативы.

Сотрудничество с владельцем (ами) туристского бренда территории (при его наличии) осуществляется в целях интеграции музея и территории.

Формами сотрудничества могут быть:

- наличие сувениров в музейном магазине с символикой туристского бренда территории;
- отражение туристского бренда территории в полиграфических материалах музея, на его сайте, в социальных сетях;

¹³ Распоряжение Министерства культуры Московской области от 26.06.2018 № 15РВ-54 "Об утверждении Единого стандарта функционирования туристских информационных центров Московской области и организаций, содействующих функционированию туристских информационных центров Московской области, и Положения о функционировании туристских информационных центров Московской области и организаций, содействующих функционированию туристских информационных центров Московской области"

- использование паттернов туристского бренда территории в фирменном стиле музея, дизайн-решениях;
- отражение предметов, явлений, исторических событий и личностей, составляющих платформу туристского бренда территории, в постоянной экспозиции музея, экскурсионных программах.
- Сотрудничество с народными художественными промыслами Московской области осуществляется в возможных формах:
 - наличие изделий народных художественных промыслов в постоянной экспозиции, выставочных проектах;
 - наличие изделий народных художественных промыслов в музейном магазине.
- Сотрудничество с разработчиками и издателями путеводителей и туристских карт осуществляется с целью информирования посетителей о музее.

11.9. Показатели в соответствии с общими требованиями к маркетинговым коммуникациям:

| | |
|---|---|
| Работа с интернет-порталом Московской области, Культура РФ и др. | Актуальное присутствие на интернет (обновление новостей – раз в 2 недели) |
| Интернет-сайт музея с актуальным текстовым и визуальным контентом с возможностью заказа экскурсий, покупки билетов/программ | Информация на сайте музея |
| Бесплатный Wi-Fi для посетителей музеев | Информация на сайте музея |
| Продвижение в социальных сетях | Присутствие в социальных сетях |
| Программа лояльности | Информация на сайте музея |
| Сетевое и профессиональное взаимодействие | Информация на сайте музея |
| Изучение посетителей и их потребительских предпочтений, возможность оставить отзыв на сайте | Он-лайн анкетирование на сайте музея |
| Привлечение волонтерского движения | Информация на сайте музея |
| Участие в общественных и частных инициативах | Информация на сайте о выполненных (инициированных) проектах |
| Интеграция с Единой системой туристско-информационных центров «Подмосковье» | Информация на сайте музея |
| Соответствие кадров требованиям стандарта | Информация на сайте музея |
| Наличие логотипа, фирменного стиля музея | Информация на сайте |
| Работа со СМИ | Наличие публикаций о деятельности музея не менее 1 раза в месяц |
| Партнеры музея | Наличие договоров о партнерстве |

12. Общие требования к ресурсному обеспечению

12.1. Обеспеченность населения муниципального образования музеями соответствует критериям минимально допустимого уровня обеспеченности объектами культуры и максимально допустимого уровня территориальной доступности к объектам культуры¹⁴. Нормы и нормативы оптимального размещения музеев регламентируются по [8].

12.2. Кадровое обеспечение музея формируется из числа руководителей и специалистов, обеспечивающих основные направления работ музея, а также служащих и рабочих, обеспечивающих бесперебойную работу музея.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку в соответствии с профстандартами, обладать знаниями и

¹⁴ Распоряжение Министерства культуры РФ от 29 апреля 2016 г. N P-547 «О Методических рекомендациях субъектам РФ и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры»

опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Не менее 90 процентов от общего числа специалистов должны иметь высшее образование. Все руководители и специалисты музея не реже 1 раза в 5 лет должны пройти повышение квалификации.

Нормативная потребность музея в кадровом обеспечении определяется:

- на основе основных показателей работы музея – объема предоставляемых услуг, количества структурных подразделений, филиалов, использования различных форм обслуживания и т.д.;
- на основе расчетов норм времени на выполнение основных видов работ музея.

Нормативная потребность в служащих и рабочих определяется исходя из технических характеристик здания (зданий), которое (которые) занимает музей.

12.3. Материально-технический ресурс:

- недвижимый – здания, сооружения, обустроенная прилегающая территория и земля под ними;
- движимый – специальное оборудование, техника, инвентарь для обеспечения работы музея.

Музей и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения, и оснащенных телефонной связью и доступом в Интернет.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда, безопасности коллекций и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на музейные предметы и музейные коллекции (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

12.4. Музей должен быть оснащен специальным оборудованием, современной аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых населению музейных услуг.

Специальное музейное оборудование включает в себя: витрины и модули для представления музейных предметов, в том числе созданные по индивидуальному проекту; осветительные системы и приборы, с учетом норм для обеспечения состояния сохранности предметов и удобства посетителей; мультимедийное оборудование для представления музейных предметов; оборудование для размещения информации и навигации.

Обязательным для музея является наличие оборудования для хранения музейных предметов (стационарные и передвижные стеллажи, шкафы-хранилища, витрины для хранения картин, икон, редких книг, посуды и т.д.) и электронной программы учета фондов.

12.5. К техническим ресурсам относятся компьютерная, копировально-множительная техника, средства связи, видеоаппаратура, презентационная и воспроизводящая оргтехника, электронные носители.

Для организации производственных процессов музей должен иметь средства технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество работы персонала и предоставляемых услуг:

- персональные компьютеры;
- копировальный аппарат, лазерный принтер и сканер;
- папки для газет, архивные коробки (для защиты документов);
- акустические системы, мультимедийное оборудование, проекционный экран (для организации музейного обслуживания);
- средства автоматизации музейных процессов (диктофон, микрофон, фотоаппарат, видеокамера, теле-, аудио-, видеоаппаратура).

12.6. Финансовый ресурс - бюджетное финансирование и другие виды доходов, получение и использование которых не противоречит действующему законодательству.

Финансирование музеев осуществляется за счет средств местного бюджета, федеральных и областных целевых программ, возможностей государственного бюджетного

финансирования из фонда софинансирования социальных расходов (субсидии), фонда финансовой поддержки (дотации), регионального фонда развития (субсидии), а также за счет средств государственных и местных внебюджетных фондов; целевых грантов; пожертвований, спонсорских средств со стороны организаций и частных лиц; доходов от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности.

12.7. Учредитель обеспечивает финансирование, в т.ч. на цели:

- фонда заработной платы с учетом индексации в соответствии со штатным расписанием;
- содержания зданий, сооружений и помещений;
- реставрации предметов, внесенных в Музейный фонд Российской Федерации;
- страхования выставочных проектов;
- обеспечения безопасности музея;
- сохранения объектов культурного наследия, если оформлено охранное обязательство;
- капитального и текущего ремонта зданий, сооружений и помещений музея;
- пополнения музейной коллекции.

13. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы/услуги:

| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
|----------------------------------|---|
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения, выполняющего муниципальную работу/услугу, соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Уборка помещений учреждения производится каждый рабочий день. |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано системами видеонаблюдения, кнопкой экстренного вызова полиции. В учреждении организована круглосуточная охрана. |
| Пожарная безопасность | Помещения учреждения оборудованы дымовыми и звуковыми извещателями, первичными средствами пожаротушения, а помещения фондохранилищ дополнительно оснащены автоматическими системами пожаротушения. На каждом этаже учреждения имеется не менее двух эвакуационных выходов. Разработан план эвакуации посетителей, экспонатов и других ценностей в случае пожара. При входе в учреждение размещается металлический шкаф, в котором находятся запасные ключи от всех помещений. В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения. |
| Температурно-влажностный режим | Экспозиционно-выставочные помещения и помещения для хранения фондов оснащены оборудованием, обеспечивающим поддержание нормативного температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 +/- 2° Цельсия, относительная влажность воздуха - 53 %). |
| Информатизация и компьютеризация | Рабочие места для сотрудников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями). У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме. |