

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства культуры,
по делам национальностей,
информационной политики
и архивного дела Чувашской Республики
от _____ № _____

РЕСПУБЛИКАНСКИЙ СТАНДАРТ
качества предоставления государственных услуг
по хранению, комплектованию, учету и использованию Архивного фонда
Чувашской Республики

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Полное наименование услуги

Настоящий стандарт устанавливает основные требования к объему и качеству предоставления государственных услуг по хранению, комплектованию, учету и использованию Архивного фонда Чувашской Республики, оплачиваемых (финансируемых) из средств республиканского бюджета Чувашской Республики.

Поставщиками государственных услуг по хранению, комплектованию, учету и использованию Архивного фонда Чувашской Республики на территории Чувашской Республике являются:

РГУ «Государственный исторический архив Чувашской Республики»;

РГУ «Государственный архив современной истории Чувашской Республики»;

РГУ «Государственный архив электронной и кинодокументации Чувашской Республики»;

РГУ «Государственный архив печати Чувашской Республики» (далее – Архивы).

2. Термины и определения

Государственный архив - государственное учреждение, которое осуществляет хранение, комплектование, учет и использование документов Архивного фонда Российской Федерации, а также других архивных документов;

Архивный фонд Чувашской Республики - исторически сложившаяся и постоянно пополняющаяся совокупность архивных документов, отражающих материальную и духовную жизнь общества, имеющих историческое, научное, социальное, экономическое, политическое и культурное значение, являющихся неотъемлемой частью историко-культурного наследия народов Российской Федерации, проживающих на территории Чувашской Республики, относящихся к информационным ресурсам, подлежащих постоянному хранению и являющихся составной частью Архивного фонда Российской Федерации;

Архивный документ - материальный носитель с зафиксированной на нем информацией, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и подлежит хранению в силу значимо-

сти указанных носителя и информации для граждан, общества и государства;

Пользователь архивными документами – государственный орган, орган местного самоуправления, физическое или юридическое лицо, обращающиеся на законных основаниях к архивным документам для получения и использования необходимой информации.

3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество услуг

Качество предоставления государственных услуг по хранению, комплектованию, учету и использованию Архивного фонда Чувашской Республики регламентируется следующими нормативными актами:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон Российской Федерации от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 21 июля 1993 г. N 5485-1 «О государственной тайне»;

Закон Российской Федерации от 15 апреля 1993 г. № 4804-I «О ввозе и вывозе культурных ценностей»;

Регламент государственного учета документов Архивного Фонда Российской Федерации, зарегистрированный Минюстом России 08.07.1997 № 1344);

Конституция Чувашской Республики;

Закон Чувашской Республики от 30 марта 2006 г. № 3 «Об архивном деле в Чувашской Республике»;

Закон Чувашской Республики от 28 апреля 2004 г. № 3 «Об обязательном экземпляре документов Чувашской Республики»;

Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях, библиотеках, организациях Российской академии наук, утвержденные приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций от 18.01.2007 № 19, зарегистрированные в Минюсте РФ 06.03.2007, регистрационный № 9059;

Правила работы пользователей в читальных залах государственных архивов Российской Федерации, утвержденные приказом Федеральной архивной службы России от 6 июля 1998 г. № 51;

Методические рекомендации по работе с особо ценными документами в государственных архивах (М., 2006);

Типовые нормы времени и выработки на основные виды работ, выполняемые в государственных архивах, утвержденные приказом Государственного архивного управления при Совете Министров СССР от 01 марта 1988 г. № 7.

4. Основные факторы качества, используемые в стандарте

Основными факторами, влияющими на качество услуг по хранению, комплектованию, учету и использованию Архивного фонда Чувашской Республики, предоставляемых населению, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют Архивы;
- условия размещения Архивов;
- специальное техническое оснащение Архивов (оборудование и приборы, обеспечивающие сохранность документов, офисная техника и т.д.);
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- наличие информации об Архивах, порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью учреждения.

Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ БЮДЖЕТНЫХ УСЛУГ

1.1. Описание услуги

Архивы в области хранения, комплектования, учета и использования Архивного фонда Чувашской Республики предоставляют следующие услуги:

1.1.1. Услуга по хранению и учету архивных документов.

Документы Архивного фонда Чувашской Республики, обеспечивающие удовлетворение общественных потребностей в ретроспективной информации, подлежат хранению и учету в соответствии с действующими нормативными правовыми актами.

Организация хранения архивных документов обеспечивается системой мероприятий, включающей:

- соблюдение температурно-влажностного режима и санитарно-гигиенических норм;
- создание систем пожарной и охранной сигнализации;
- рациональное размещение архивных документов;
- контроль за движением и физическим состоянием архивных документов;
- копирование архивных документов с целью создания страхового фонда и фонда пользования;
- восстановление (реставрацию) архивных документов, подвергшихся повреждению либо разрушению.

Архивные документы в архивохранилище располагаются в порядке, обеспечивающем их комплексные учет и хранение, а также оперативный поиск. Порядок расположения архивных фондов в архиве определяется планом (схемой) их размещения, утверждаемым руководителем архива. План

(схема) предусматривает распределение архивных фондов по архивохранилищу, с указанием при необходимости их номеров по каждому стеллажу архивохранилища.

Обособленному хранению подлежат следующие архивные документы:

секретные;

уникальные;

имеющие в оформлении или приложении к ним драгоценные металлы и камни;

на нитрооснове;

пораженные биологическими вредителями;

переданные по договору на хранение в Архив и не отнесенные к составу Архивного фонда Российской Федерации.

1.1.2. Проведение непрерывного мониторинга (проверки наличия) документов и фондов Архивов должно обеспечивать возможность их беспрепятственного и оперативного предоставления пользователям. Мониторинг включает:

установление фактического наличия находящихся на хранении архивных документов и выявления отсутствующих архивных документов для организации их розыска;

выявление и устранение недостатков в учете архивных документов;

выявление и учет архивных документов, требующих реставрационной, консервационно-профилактической и технической обработки.

Основные и вспомогательные учетные документы архива размещаются в изолированном помещении или рабочем помещении работника(ов), ответственного(ых) за учет документов Архива.

Своевременное страхование, копирование и реставрация архивных документов должны способствовать их дальнейшему сохранению и возможности общественного использования.

1.1.3. Услуга по комплектованию Архивов архивными документами.

С целью наиболее полного удовлетворения общественных потребностей в ретроспективной информации Архивы проводят работу по комплектованию своих фондов документами, подлежащими приему на государственное хранение.

Услуга по данному направлению деятельности обеспечивается:

- ведением списков организаций - источников комплектования, передающих документы Архивного фонда Российской Федерации и другие архивные документы в Архивы;

- оказанием организационно-методической помощи в ведении делопроизводства и архивного хранения документов в организациях-источниках комплектования;

- проведением республиканских семинаров, практикумов, стажировок, консультаций с целью повышения профессиональной квалификации работников, занятых в организациях ведением делопроизводства и хранением архивных документов;

- взаимодействием с негосударственными организациями, а также гражданами по вопросам передачи их документов на государственное хранение на основании договоров;

- приемом на постоянное хранение в Архивы документов Архивного фонда Чувашской Республики и иных архивных документов.

1.1.4. Услуга по организации доступа к архивным документам и их использованию.

Архивы предоставляют услуги по использованию архивных документов юридическими и физическими лицами, осуществляют информационное обслуживание органов государственной власти и самостоятельное использование архивных документов в интересах граждан, общества и государства. Основные услуги предоставляются бесплатно на основании действующего законодательства Российской Федерации и Чувашской Республики, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Чувашской Республики. Дополнительные услуги оказываются за плату в соответствии с «Прейскурантом цен на платные услуги и договорные работы, выполняемые государственным архивом», утверждаемые руководством Архивов.

1.1.5. Услуга по наведению справок социально-правового, тематического или генеалогического характера.

Организация приёма юридических и физических лиц (далее - Заявителя):

Приём осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком, утвержденным директором Архива. Предварительная запись на приём осуществляется по телефону либо при личном обращении в Архив.

Для ожидания приема Заявителям отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для обеспечения возможности оформления документов, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации; системой охраны. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов, в соответствии с санитарными правилами и нормами.

Кабинеты (окна) приема Заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета (окна);
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги;
- времени перерыва на обед, технического перерыва.

В помещении для ожидания и приёма заявителей отводятся места для информационных стендов, на которых размещается следующая обязательная информация:

- график работы Архива;
- фамилии, имена, отчества руководителей Архива;
- номера кабинетов, где осуществляются приём и информирование граждан, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование заявителей;
- адреса официальных сайтов;
- номера телефонов, адреса электронной почты Архива;

- перечень документов, которые могут быть предъявлены заявителями в качестве удостоверяющих личность;
- перечень представляемых заявителями документов, необходимых для получения государственной услуги;
- перечень платных услуг
- образец заполнения заявления.

Тексты материалов, размещаемых на информационных стендах и в брошюрах, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять другим шрифтом.

Сотрудник, осуществляющий приём заявителей, обязан носить бейдж с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

1.1.6. Услуги по организации работы исследователей в читальных залах Архивов.

Архивы предоставляют пользователям все открытые для доступа архивные документы, а также справочно-поисковые средства к ним и издания библиотечного (справочно-информационного) фонда.

Доступ к делам, содержащим согласно действующему законодательству государственную тайну, персональные данные, иные виды тайны или ограничения, установленные законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации, осуществляется в порядке, предусмотренном действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, или условиями, установленными собственниками или владельцами архивных документов при их передаче в архив.

Доступ пользователя к подлинникам особо ценных и уникальных документов, а также к документам, находящимся в неудовлетворительном физическом состоянии, осуществляется в исключительных случаях и только с письменного разрешения руководителя Архива. Пользователю предоставляются копии указанных документов (фонд пользования) или документальные публикации, содержащие данные документы.

Имеющаяся в Архивах система научно-справочного аппарата должна обеспечить быстроту получения интересующей пользователя информации и ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

Архив не вправе ограничивать или определять пользователю условия использования информации, полученной им в результате самостоятельного поиска или предоставленной ему в порядке оказания архивом платных услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации или оговоренных в договоре архива с пользователем по информационному обслуживанию.

В целях создания условий для работы пользователей непосредственно в Архивах создается читальный зал, оборудованный мебелью и техническими средствами, обеспечивающими пользование архивными документами.

Архивы предоставляют пользователям документы:

- на традиционных бумажных носителях;
- в виде микрофиш и микрофильмов фонда пользования;
- в виде электронных копий документов.

Предоставление архивных документов производится:

- организациям во временное пользование на срок до 10 дней;
- исследователям для занятия в читальном зале - в течение рабочего дня.

1.1.7. Культурно-просветительские услуги.

Разнообразие форм работы Архивов в области предоставления культурно-просветительских услуг должно быть направлено на создание условий для доступа населения к историко-культурным ценностям, отражающим.

Использование архивных документов при подготовке информационных мероприятий, выставок, публикаций, организация встреч с общественностью, экскурсий в архив, презентаций, «Дней открытых дверей», научно-практических семинаров и конференций, уроков для студентов и школьников и др. мероприятий проводится Архивами как самостоятельно, так и совместно с другими организациями.

Научно-исследовательская и издательская деятельность Архивов должна удовлетворять информационные запросы населения.

Участие Архивов в социально-культурных и образовательных проектах должно способствовать приобщению различных групп населения к историческому наследию народов Чувашской Республики.

Создание экспозиций выставок документов должно давать гражданам максимальное представление историко-культурных ценностях, сосредоточенных в фондах Архивов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение посетителей разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах Архивов документов.

Навыки и знания персонала Архивов, обеспечивающих предоставление культурно-просветительских услуг должны соответствовать современным требованиям и обеспечить предоставление наиболее полной, достоверной и наглядной информации для граждан.

Встречи с общественностью, экскурсии по Архивам, презентации, «Дни открытых дверей», научно-практические семинары и конференции, уроки должны проводиться квалифицированным персоналом, удовлетворять запросам посетителей на получение информации.

1.2. Информирование населения

Архивы обеспечивают потребителей всей необходимой информацией о характере и условиях предоставления услуг:

информируют население о режиме своей работы, видах услуг, существенных изменениях в деятельности, оказывающих влияние на предоставление услуг;

составляют ежегодный отчет о своей деятельности, размещают их на своих сайтах и портале «Архивы Чувашии»;

формируют научно-справочный аппарат и обучают пользователей навыкам работы с ним.

В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименования государственных и настоящего стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния потребителя на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников Архива с потребителями;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителя;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

1.3. Порядок выбора потребителем организации, предоставляющей услуги

Выбор потребителем архива, оказывающего бюджетную услугу, осуществляется в соответствии с его профилем.

Пользователи документов Архивного фонда Чувашской Республики имеют право свободного посещения Архивов. Доступ к хранящимся в Архивах документам может быть ограничен не иначе, как на основании международных договоров Российской Федерации, законодательства Российской Федерации, а также распоряжения собственника или владельца архивных документов, находящихся в частной собственности.

1.4. Получатели услуг

Получателями услуг Архивов могут быть:

- органы государственной власти;
- органы местного самоуправления;
- юридические лица;
- общественные объединения;

физические лица.

1.5. Основания предоставления государственной услуги.

Информация по запросу в письменном виде предоставляется заявителям в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации и Чувашской Республики.

В случае продления срока исполнения запроса Архив обязан уведомить об этом заявителя.

Время ожидания приема заявителями при подаче документов и получении сведений не должно превышать 30 минут.

Продолжительность приема у должностного лица не должна превышать 10 минут по каждому Заявлению.

При поступлении запроса, который не может быть исполнен без предоставления дополнительных сведений или уточнений, у заявителя в 5-дневный срок запрашиваются необходимая для исполнения запроса информация.

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги может служить:

- отсутствие в запросе необходимых сведений для проведения поисковой работы;
- отсутствие у заявителя документально подтверждённых прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и конфиденциальную информацию.
- запросы, не позволяющие идентифицировать автора: не содержащие наименование юридического лица; фамилии имени, отчества физического лица; почтового и/или электронного адреса Заявителя.
- запросы, не поддающиеся прочтению;
- запросы, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания.

Пользователям Архивов гарантируется обслуживание и получение ответов по запрашиваемым сведениям на государственных языках Чувашской Республики.

1.6. Порядок рассмотрения претензий потребителя

Настоящий стандарт должен быть предоставлен Архивами, оказывающими соответствующие услуги, для ознакомления любому лицу незамедлительно в случае поступления такой просьбы.

Информация о наличии стандарта, возможности и способе его получения должна быть размещена по месту предоставления услуги и доступна для получателя услуг. Также указываются сведения о наличии книги жалоб, телефоны и адреса учреждений, осуществляющих контроль за соблюдением настоящего стандарта.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего стандарта должны быть рассмотрены в установленные сроки. В письменном ответе на жалобу указываются принятые меры по привлечению виновных к ответственности (если будет установлена вина учреждения в некачественном предоставлении услуг), а также предложения о возможных действиях по устранению последствий некачественно предоставленной услуги или предоставлению ее с ненадлежащим качеством.

Сроки рассмотрения жалоб в случае, если они не установлены нормативными правовыми актами, должны быть определены руководителем организации, обеспечивающей контроль за качеством предоставления соответствующих услуг.

Жалобы на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации.

1.7. Требования к организациям – Архивам, предоставляющим услуги

1.7.1. Документы, регламентирующие деятельность Архивов

Устав Архива.

Руководства, инструкции, штатное расписание, правила внутреннего и трудового распорядка, методики работы с населением, технический и энергетический паспорт учреждения.

Настоящий Стандарт, а также иные государственные стандарты, имеющие отношение к архивной деятельности, должны составлять нормативную основу практической работы Архивов в области архивного дела.

1.7.2. Условия размещения и режим работы Архивов

Архив и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

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

Архив должен быть открыт для населения 5 дней в неделю. Предоставление услуг физическим и юридическим лицам осуществляется в течение 40 часов в неделю.

Ежемесячно в Архиве проводится санитарный день, во время которого пользователи не обслуживаются. О проведении санитарного дня исследователи информируются заранее.

1.7.3. Техническое оснащение Архивов

Каждый архив должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использовать строго по назначению, содержаться в технически исправном состоянии.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, заменяются или ремонтируются (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена проверкой.

1.7.4. Укомплектованность Архивов кадрами и их квалификация

Архивы должны располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Поддержание квалификации специалистов на высоком уровне обеспечивается периодической учебной работой на курсах повышения квалификации или иными действенными способами.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты должны быть аттестованы в установленном порядке.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники должны обладать морально-этическими качествами, чувством ответственности.

При оказании услуг работники Архивов должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

1.7.5. Информационное сопровождение деятельности Архивов

Состояние информации об Архивах, порядок и правила предоставления услуг населению определяется в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей":

- каждый Архив обязан довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения;

- потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

1.7.6. Контроль за деятельностью организаций, предоставляющих услугу

Архивы должны иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля над деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в области архивного дела государственным и настоящему стандартам, другим нормативным документам в области архивного дела. Данная система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, осуществляемые органом исполнительной власти Чувашской Республики, уполномоченным в области архивного дела и его структурными подразделениями на предмет соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества.

1.8. Требования к результатам работы Архивов

Работа Архивов в области обеспечения качества услуг должна быть направлена на их непрерывное повышение и наиболее полное удовлетворение общественных потребностей в ретроспективной информации.

Руководители Архивов:

- несут полную ответственность за проводимую политику в области качества услуг;
- обеспечивают разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников Архива;
- устанавливают полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Архива, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

1.9. Перечень критериев, определяющих качество услуги

При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества услуг и различными методами (в том числе путем проведения опросов).

Качество услуги оценивается на основании системы индикаторов согласно приложению.

Индикаторы качества услуг Архивов

№	Критерий	Показатели
1.	Прозрачность и доступность информации о работе Архива	Наличие собственного Интернет-сайта Ежегодный отчет о деятельности Архива перед уполномоченным органом в сфере управления архивным делом Количество публикаций в СМИ в год о деятельности Архивов
2.	Организация хранения архивных документов	Наличие систем пожарной и охранной сигнализации Соблюдение температурно-влажностного режима и санитарно-гигиенических норм хранения документов Наличие и правильное ведение документов системы государственного учета архивных документов в Архивах Соблюдение плана-графика проведения проверок наличия и физического состояния документов и фондов Архива Объем выполненных работ по реставрации и консервации архивных документов (годовые показатели)
3.	Пополнение информационных ресурсов Архивов	Выполнение плана по комплектованию Архивного фонда Чувашской Республики (годовые показатели)
4.	Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц	Письменный ответ на обращение по существу затронутых в нем вопросов. Подготовка ответа в установленные законодательством сроки Повторные обращения
5.	Повышение читательской активности	Динамика посещения читального зала (годовые показатели) Количество выданных архивных документов пользователям читального зала (годовые показатели)
6.	Популяризация историко-краеведческих знаний о Чувашии	Количество проведенных мероприятий (годовые показатели) Количество посетителей (участников) мероприятий