СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
Муниципальный орган
УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
Городского округа Краснотурьинск

ПРИКАЗ

от 25.12.2024 № 123/1-о

Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)

В соответствии с пунктами 3, 4 статьи 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, Методическими рекомендациями по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры, в соответствии с перечнем муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск», утверждённым приказом от 08.09.2021 № 66-О, в целях повышения качества оказания муниципальных услуг и повышения эффективности предоставления (выполнения) муниципальными учреждениями муниципальных услуг (работ) в соответствии с муниципальными заданиями, обеспечения доступности муниципальных услуг (работ) для населения

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
1.1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (приложение № 1);
1.2. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» (приложение № 2);
1.3. Стандарт качества выполнения муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (приложение № 3);
1.4. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий» (приложение № 4);
1.5. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)» (приложение № 5);
1.6. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (приложение № 6);
1.7. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (приложение № 7);
1.8. Стандарт качества выполнения муниципальной работы

«Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (приложение № 8);

1.9. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (приложение № 9);

1.10. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов» (приложение № 10);

1.11. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация показа спектаклей» (приложение № 11);

1.12. Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)» (приложение № 12);

1.13. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Создание спектаклей» (приложение № 13).

2. Признать утратившим силу приказ муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» от 27.10.2021 № 77-о «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)».

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

Начальник Управления культуры **О.Н. Тукмакова**

Приложение № 1
к приказу муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» от 25.12.2024 № 123/1-о «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ ПРОГРАММ»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Реализация дополнительных общеразвивающих программ (далее - услуга).

Настоящий стандарт определяет качество предоставления муниципальной услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ художественной направленности.

Муниципальную услугу оказывают

- муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 1»;

- муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 3»;

- муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская художественная школа»;

- муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская хореографическая школа» (далее - учреждения).

Контактная информация учреждений:

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 1»

Юридический адрес: 624447, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Карла Маркса, д. 16, телефон: (34384) 6-23-10.

Официальный сайт учреждения: http://1dmh.ru/

e-mail: musicschool16@mail.ru

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 3»

Юридический адрес: 624441, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Ленина, д. 59, телефон: (34384) 3-09-28.

Официальный сайт учреждения: http://music03.ru/

e-mail: music03@rambler.ru

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская художественная школа»

Юридический адрес: 624449, г. Краснотурьинск, Свердловская область,

ул. Ленина, д. 80, телефон: (34384) 3-62-99.

Официальный сайт учреждения: https://krasndxh.ru/

e-mail: vip.dxh@mail.ru

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская хореографическая школа»

Юридический адрес: 624449, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Чапаева, д. 12А, телефон: (34384) 3-56-98.

Официальный сайт учреждения: https://kdh-school.ru/.

e-mail: dhschool@yandex.ru.

1.2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее - Управление культуры).

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание муниципальных услуг (работ) в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления культуры:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Молодёжная, д. 1, телефон: (8-34384) 989-02, добавочный 2184, 2237, e-mail: mo_kultura@krtadm.ru, официальный сайт Управления культуры http://uk-krasnoturinsk.ru/.

1.3. Получателями муниципальной услуги в системе дополнительного образования детей являются физические лица (граждане Российской Федерации в возрасте, установленном уставом учреждения, не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья к зачислению в учреждения и успешно выдержавшие вступительные испытания в соответствии с уставом учреждения).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания муниципальной услуги

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

1.4.3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ;

1.4.4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

1.4.5. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

1.4.6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4.7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.8. Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ;

1.4.9. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1.4.10. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

1.4.11. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

1.4.12. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

1.4.13. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

1.4.14. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

1.4.15. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4.16. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.4.17. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

1.4.18. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

1.4.19. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.20. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

1.4.21. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

1.4.22. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

1.4.23. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

1.4.24. Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;

1.4.25. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации»;

1.4.26. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 «Об утверждении требований к антитеррористической

защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»;

1.4.27. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности» (вместе с «Положением о лицензировании образовательной деятельности»);

1.4.28. Постановление Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

1.4.29. Приказ Рособрнадзора от 04.08.2023 N 1493 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»;

1.4.30. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;

1.4.31. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» (вместе с «СП 2.4.3648-20. Санитарные правила...»);

1.4.32. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения;

1.4.33. ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг;

1.4.34. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда»;

1.4.35. СП 118.13330.2022. Свод правил. Общественные здания и сооружения. СНиП 31-06-2009;

1.4.36. СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003;

1.4.37. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

1.4.38. Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

1.4.39. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 22.10.2019 № 378-01.1-39-ОЯ «О направлении «Методических рекомендаций по организации и осуществлению образовательной деятельности при реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» (вместе с «Методическими рекомендациями по организации и осуществлению

образовательной деятельности при реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств»);

1.4.40. Приказ Минздравсоцразвития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;

1.4.41. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 27.07.2022 № 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

1.4.42. Областной закон Свердловской области от 23.10.1995 № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

1.4.43. Закон Свердловской области от 15.07.2013 № 78-ОЗ «Об образовании в Свердловской области»;

1.4.44. Уставы муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 1», муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 3», муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Краснотурьинская детская художественная школа», муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Краснотурьинская детская хореографическая школа»;

1.4.45. Положение о муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск», утверждённое решением Думы городского округа Краснотурьинск от 26.04.2012 № 15;

1.4.46. Приказ муниципального органа «Управления культуры городского округа Краснотурьинск» от 08.09.2021 № 66-О «Об утверждении перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

1.4.47. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Краснотурьинск, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

1.5. Термины и определения

1.5.1. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте

Стандарт муниципальной услуги - нормативный акт, устанавливающий систему требований к оказанию муниципальной услуги в интересах ее получателя, в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Свердловской области, городского округа Краснотурьинск.

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества услуги - деятельность по определению значений

показателей качества услуги (процесса оказания услуги).

Оценка качества услуги - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

Показатель качества услуги - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, составляющих ее (его) качество.

Место оказания услуги - помещения учреждений, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т. ч. временно) для оказания муниципальной услуги.

Дополнительное образование - вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании и не сопровождается повышением уровня образования.

Дополнительные общеразвивающие программы - программы, реализуемые как для детей, так и для взрослых без предъявления требований к уровню образования, если иное не обусловлено спецификой реализуемой образовательной программы.

Индивидуальный учебный план - учебный план, обеспечивающий освоение образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося.

Образовательная деятельность - деятельность по реализации образовательных программ.

Образовательная организация - некоммерческая организация, осуществляющая на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана.

Образовательная программа - комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий, форм аттестации, которые представлены в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов.

Образовательная программа учреждения - нормативно-управленческий документ, определяющий, с одной стороны, содержание образования соответствующего уровня и направленности, а с другой – характеризующий специфику содержания образования и особенности учебно-воспитательного процесса и управления данного учебного заведения.

Обучающийся - физическое лицо, осваивающее образовательную программу;

Учебный план - документ, который определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение по периодам обучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной

деятельности, формы промежуточной аттестации обучающихся.

1.6. Факторы, определяющие качество оказания муниципальной услуги

1.6.1. Основными факторами, определяющими качество оказания муниципальной услуги, являются:

- наличие и состояние организационно-регламентирующих документов, в соответствии с которыми функционируют учреждения;
- условия места оказания услуги;
- режим работы учреждений;
- наличие специального технического оснащения, специальных ресурсов учреждений;
- организационная структура учреждений и их укомплектованность специалистами, их квалификация;
- наличие информационного сопровождения порядка и правил оказания муниципальной услуги;
- объем финансирования;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений, соблюдением качества фактически оказываемой муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта;
- степень удовлетворенности получателей муниципальной услуги качеством ее предоставления.

2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

2.1. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

Учреждения предоставляют муниципальные услуги и создают условия для реализации, гарантированного гражданам Российской Федерации права на получение дополнительного образования в соответствии с основными задачами:

- воспитание и развитие у обучающихся личностных качеств, позволяющих уважать и принимать духовные и культурные ценности разных народов;
- формирование у обучающихся эстетических взглядов, нравственных установок и потребности общения с духовными ценностями;
- формирование умения у обучающихся самостоятельно воспринимать и оценивать культурные ценности;
- воспитание детей в творческой атмосфере, обстановке доброжелательности, эмоционально-нравственной отзывчивости, а также профессиональной требовательности;
- выработку у обучающихся личностных качеств, способствующих освоению в соответствии с программными требованиями учебной информации, приобретению навыков творческой деятельности; умению планировать свою домашнюю работу; осуществлению самостоятельного контроля за своей учебной деятельностью; умению давать объективную оценку своему труду;

- формированию навыков взаимодействия с преподавателями и обучающимися в образовательном процессе, уважительного отношения к иному мнению и художественно-эстетическим взглядам; пониманию причин успеха/неуспеха собственной учебной деятельности; определению наиболее эффективных способов достижения результата.

Муниципальная услуга предоставляется населению при наличии документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь лицензию на право осуществления образовательной деятельности, устав и прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, приказы, инструкции, методики, регламентирующие процесс предоставления муниципальных услуг и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения и другое).

2.2. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно в очной форме.

Право учреждения осуществлять образовательную деятельность возникает с момента получения лицензии и прекращается в порядке, установленном действующим законодательством.

Режим работы в учреждении определяется уставом и локальным актом учреждения, годовым календарным учебным графиком, правилами внутреннего распорядка, расписанием занятий и иными локальными актами, утвержденными приказом руководителя учреждения.

Учебная нагрузка и режим образовательного процесса определяются уставом учреждения и должны соответствовать требованиям и рекомендациям соответствующих Санитарных правил и норм.

Содержание образования в учреждении определяется учебными планами образовательного учреждения, образовательными программами.

Структура и содержание учебных планов должны быть ориентированы на выявление и реализацию способностей ребенка на всех этапах его обучения.

Образовательные программы разделяются по срокам обучения в соответствии с программами.

Учреждение организует работу с детьми в течение учебного года. По инициативе детей в учреждении дополнительного образования могут создаваться детские общественные объединения и организации, действующие в соответствии со своим Уставом.

Режим работы учреждения определяется Уставом.

Единица измерения учебного времени и основная форма организации учебно-воспитательного процесса – урок. Продолжительность урока не более 45 минут, перемены – не менее 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

Расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима труда детей администрацией учреждения по представлению педагогических работников с учетом пожеланий родителей (законных

представителей), возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм.

В учреждение дополнительного образования детей наполняемость групп определяется в соответствии с типовыми учебными планами, федеральными государственными требованиями.

С учетом направленности программ дополнительного образования детей, занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть одновозрастные или разновозрастные.

В учреждении ведется методическая работа, направленная на совершенствование образовательного процесса.

Учреждение может организовывать и проводить культурно-массовые мероприятия для обучающихся, родителей, общественности города.

Ответственность за реализацию дополнительных общеразвивающих программ в полном объеме возлагается на руководителя учреждения.

Правила приема на обучение по образовательной программе в области искусств в части, не предусмотренной законодательством, определяются учредителем образовательного учреждения и закрепляются в уставе или локальном акте.

При приеме на дополнительную общеразвивающую программу образовательное учреждение проводит отбор детей с целью выявления их творческих способностей, а также, в зависимости от вида искусств, и физических данных. Отбор детей проводится в форме творческих заданий, позволяющих определить наличие у детей способностей в области определенного вида искусств. Зачисление детей в образовательные учреждения осуществляется по результатам их отбора. Порядок и сроки проведения отбора детей устанавливаются образовательным учреждением самостоятельно. Порядок отбора детей должен быть отражен в уставе образовательного учреждения. Обучающимся образовательного учреждения является лицо, зачисленное приказом руководителя в образовательное учреждение по результатам отбора при приеме.

Порядок приема учащихся в учреждение должен быть доведен до сведения обучающихся, их родителей (законных представителей) и закреплен в уставе учреждения и (или) локальном нормативном акте. При приеме учащихся в учреждение последнее обязано ознакомить учащихся и (или) их родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы учреждения, Правилами внутреннего распорядка в учреждении, образовательными программами и порядком их реализации. Права и обязанности учащихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних учащихся должны быть определены уставом учреждения и иными предусмотренными этим уставом локальными нормативными актами.

Порядок отчисления обучающихся из учреждения устанавливается уставом учреждения и локальным актом.

Сроки предоставления муниципальной услуги соответствуют срокам освоения дополнительных общеразвивающих программ, разрабатываемых и принимаемых образовательным учреждением самостоятельно с учетом рекомендаций Министерства образования Российской Федерации.

2.3. Требования к доступности предоставления муниципальной услуги и основания для отказа в ее предоставлении.

Каждый ребенок имеет право на получение доступного и качественного образования в соответствии с уровнем своего развития и состоянием здоровья.

Возможность получения гражданами образования не должна зависеть от пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям).

Количество приема обучающихся определяется ежегодным планом приема, количеством вакантных мест. При приеме требуется медицинское заключение (справка): на отсутствие противопоказаний (сердечно-сосудистых, опорно-двигательных) для занятий хореографией; на аллергические реакции при работе с лакокрасочными материалами у поступающих на занятия живописью; на отсутствие внутричерепного давления у поступающих на обучение игре на духовых инструментах и другое.

С детьми-инвалидами может проводиться индивидуальная работа по месту жительства.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- предоставление заявителем документов, содержащих противоречивые сведения или не соответствующих требованиям, установленным действующим законодательством;

- невыполнение заявителем учебного плана или нарушение устава, правил внутреннего распорядка учреждения;

- неудовлетворительный результат при прохождении вступительных и выпускных экзаменов;

- медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка, его невозможности посещать выбранное направление обучения;

- отсутствие мест в учреждении;

- возраст ребенка менее минимального значения, предусмотренного действующим законодательством и уставом учреждения;

- возраст поступающего более максимального значения, предусмотренного уставом учреждения.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги.

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенных (или приспособленных) зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям

санитарно-гигиенических норм, правил противопожарной безопасности, безопасности труда работников и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых муниципальных услуг.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, другим нормативным требованиям и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Центральный вход в помещения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование. Информационная табличка размещается рядом с входом.

Помещения должны содержать места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами. Места информирования оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах. К информационным стендам, на которых размещается информация, должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

Материально-технические условия (включая наличие необходимых помещений и оборудования) предоставления муниципальной услуги должны обеспечивать возможность достижения учащимися результатов освоения дополнительной общеразвивающей программы (образовательных программ), а также соблюдение действующих санитарных и противопожарных норм, требований охраны труда.

2.5. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальных услуг.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения.

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

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

В учреждении должны быть созданы условия для аттестации специалистов.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники Учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

К педагогической деятельности не допускаются лица, определенные

частью второй статьи 331 Трудового кодекса Российской Федерации. Педагогические работники могут быть отстранены от работы в случаях и порядке, установленных статьей 331.1 Трудового кодекса Российской Федерации.

2.6. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуги.

2.6.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

В состав информации о предоставляемой учреждением муниципальной услуге в обязательном порядке включаются:

- характеристики муниципальной услуги;
- наименование образовательных программ, реализуемых учреждением;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальной услуги;
- гарантийные обязательства учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- описание возможности влияния потребителей услуги на качество оказания муниципальной услуги;
- описание возможности получения оценки качества оказания муниципальной услуги со стороны потребителей услуги;
- установление взаимосвязи между предложенной муниципальной услугой и реальными потребностями ее потребителей.

2.6.2. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- через официальный сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- посредством информационной рассылки по электронной почте;
- на основании письменного запроса, отправленного по электронной почте;
- по телефону;
- при личном посещении учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция и другое).

2.6.3. На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация

- полное и сокращенное (при наличии) наименование образовательной организации;
- дата создания учреждения;
- информация об учредителе (учредителях);

- наименование представительств и филиалов учреждения (при наличии);

- место нахождения учреждения, ее представительств и филиалов (при наличии);

- режим и график работы;

- контактные телефоны;

- адреса электронной почты;

- информация о структуре и об органах управления учреждения с указанием наименований структурных подразделений (органов управления);

- информация о фамилиях, именах, отчествах (при наличии) и должностях руководителей структурных подразделений;

- документы в виде копий и электронных документов (устав; свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии); правила внутреннего распорядка обучающихся; правила внутреннего трудового распорядка; коллективный договор; отчет о результатах самообследования; предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний; локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности;

- информация о реализуемых образовательных программах;

- информация о численности обучающихся;

- информация о руководстве, педагогическом составе;

- материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса;

- информация о порядке оказания платных образовательных услуг;

- информацию о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки;

- информацию о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- сведения о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы;

- иная информация (информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения).

2.6.4. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- режим работы учреждения;

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- перечень оказываемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг).

2.6.5. Посредством информационной рассылки по электронной почте до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его ресурсах;

- об оказываемых учреждением муниципальных услугах;

- контактная информация;

- режим работы учреждения;

- о проводимых мероприятиях.

2.6.6. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, его ресурсах;

- об оказываемых учреждением муниципальных услугах;

- контактная информация;

- режим работы учреждения;

- о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на официальном сайте учреждения в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.6.7. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.6.8. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры,

печатная рекламная продукция) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества оказания муниципальной услуги

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

3.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

3.4. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества оказания услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как

3.4.1. текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

3.4.2. оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений городского округа Краснотурьинск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества оказания услуг (работ).

3.5. В целях улучшения качества муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

3.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

3.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

3.8. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

3.9. Управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных услуг.

3.10. Управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

3.11. В зависимости от основания проведения контроля Управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением культуры планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или

отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

Работа учреждения по обеспечению качества предоставления услуги должна быть направлена на полное удовлетворение запросов потребителя, непрерывное повышение качества предоставления муниципальной услуги.

Руководитель учреждения несет полную ответственность перед потребителями за качество предоставляемой муниципальной услуги, обеспечивает разъяснение и доведение этого направления деятельности до всех сотрудников учреждения.

4.1. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

4.2. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

5. Показатели качества и (или) объема предоставления муниципальной услуги

5.1. Показателем качества предоставления муниципальной услуги являются

Показатель качества не установлен.

5.2. Показателем объема предоставления муниципальной услуги являются

- количество человеко-часов (человеко-час). Рассчитывается на основе учебных планов реализуемых образовательных программ и количества обучающихся, осваивающих данные образовательные программы.

Определение значений показателей объема муниципальных услуг по реализации дополнительных общеразвивающих программ на очередной финансовый год и плановые периоды осуществляется на основании названных источников информации по формуле:

$$V = \sum_{i=1}^{N} P_i \times t_i ,$$

где:

V - объем муниципальной услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ (человеко-час);

i - реализуемая учреждением дополнительная общеразвивающая программа;

N - количество реализуемых учреждением дополнительных общеразвивающих программ;

P_i - количество обучающихся по i-й дополнительной общеразвивающей программе;

t_i - объем i-й дополнительной общеразвивающей программы в часах.

Приложение № 2
к приказу муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» от 25.12.2024 № 123/1-о «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПРЕДПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ПРОГРАММ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВ»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (далее - услуга).

Настоящий стандарт определяет качество предоставления муниципальной услуги по реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств по видам искусств: фортепиано, духовые и ударные инструменты, народные инструменты, струнные инструменты, музыкальный фольклор, декоративно-прикладное творчество, дизайн, живопись, хореографическое творчество.

Муниципальную услугу оказывают

- муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 1»;
- муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 3»;
- муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская художественная школа»;
- муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская хореографическая школа» (далее - учреждения).

Контактная информация учреждений:

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 1»

Юридический адрес: 624447, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Карла Маркса, д. 16, телефон: (34384) 6-23-10.

Официальный сайт учреждения: http://1dmh.ru/

e-mail: musicschool16@mail.ru

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 3»

Юридический адрес: 624441, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Ленина, д. 59, телефон: (34384) 3-09-28.

Официальный сайт учреждения: http://music03.ru/

e-mail: music03@rambler.ru

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская художественная школа»

Юридический адрес: 624449, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Ленина, д. 80, телефон: (34384) 3-62-99.

Официальный сайт учреждения: https://krasndxh.ru/

e-mail: vip.dxh@mail.ru

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская хореографическая школа»

Юридический адрес: 624449, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Чапаева, д. 12А, телефон: (34384) 3-56-98.

Официальный сайт учреждения: https://kdh-school.ru/.

e-mail: dhschool@yandex.ru.

1.2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее - Управление культуры).

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание муниципальных услуг (работ) в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления культуры:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Молодёжная, д. 1, телефон: (8-34384) 989-02, добавочный 2184, 2237, e-mail: mo_kultura@krtadm.ru, официальный сайт Управления культуры http://uk-krasnoturinsk.ru/

1.3. Получателями муниципальной услуги в системе дополнительного образования детей являются физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные (граждане Российской Федерации в возрасте, установленном уставом учреждения, не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья к зачислению в учреждения и успешно выдержавшие вступительные испытания в соответствии с уставом учреждения).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания муниципальной услуги

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

1.4.3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ;

1.4.4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

1.4.5. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

1.4.6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите

прав потребителей»;

1.4.7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.8. Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ;

1.4.9. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1.4.10. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

1.4.11. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

1.4.12. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

1.4.13. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

1.4.14. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

1.4.15. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4.16. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.4.17. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

1.4.18. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

1.4.19. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.20. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

1.4.21. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

1.4.22. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

1.4.23. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

1.4.24. Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;

1.4.25. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными

правовыми актами Российской Федерации»;

1.4.26. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»;

1.4.27. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности» (вместе с «Положением о лицензировании образовательной деятельности»);

1.4.28. Постановление Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

1.4.29. Приказ Рособрнадзора от 04.08.2023 N 1493 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»;

1.4.30. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;

1.4.31. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» (вместе с «СП 2.4.3648-20. Санитарные правила...»);

1.4.32. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения;

1.4.33. ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг;

1.4.34. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда»;

1.4.35. СП 118.13330.2022. Свод правил. Общественные здания и сооружения. СНиП 31-06-2009;

1.4.36. СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003;

1.4.37. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

1.4.38. Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

1.4.39. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 22.10.2019 № 378-01.1-39-ОЯ «О направлении «Методических рекомендаций по организации и осуществлению образовательной деятельности при реализации

дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» (вместе с «Методическими рекомендациями по организации и осуществлению образовательной деятельности при реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств»);

1.4.40. Приказ Минздравсоцразвития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;

1.4.41. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 27.07.2022 № 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

1.4.42. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 14.08.2013 № 1145 «Об утверждении порядка приема на обучение по дополнительным предпрофессиональным программам в области искусств»;

1.4.43. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 09.02.2012 № 86 «Об утверждении Положения о порядке и формах проведения итоговой аттестации обучающихся, освоивших дополнительные предпрофессиональные общеобразовательные программы в области искусств»;

1.4.44. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12.03.2012 № 163 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Фортепиано» и сроку обучения по этой программе»;

1.4.45. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12.03.2012 № 165 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Духовые и ударные инструменты» и сроку обучения по этой программе»;

1.4.46. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12.03.2012 № 162 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Народные инструменты» и сроку обучения по этой программе»;

1.4.47. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12.03.2012 № 164 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Струнные инструменты» и сроку обучения по этой программе»;

1.4.48. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12.12.2014 № 2156 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации

дополнительной предпрофессиональной программы в области музыкального искусства «Музыкальный фольклор» и сроку обучения по этой программе»;

1.4.49. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12.03.2012 № 159 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области декоративно-прикладного искусства «Декоративно-прикладное творчество» и сроку обучения по этой программе»;

1.4.50. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 09.08.2012 № 855 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области изобразительного искусства «Дизайн» и сроку обучения по этой программе»;

1.4.51. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12.03.2012 № 156 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области изобразительного искусства «Живопись» и сроку обучения по этой программе»;

1.4.52. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12.03.2012 № 158 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области хореографического искусства «Хореографическое творчество» и сроку обучения по этой программе»;

1.4.53. Областной закон Свердловской области от 23.10.1995 № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

1.4.54. Закон Свердловской области от 15.07.2013 № 78-ОЗ «Об образовании в Свердловской области»;

1.4.55. Уставы муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 1», муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 3», муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Краснотурьинская детская художественная школа», муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Краснотурьинская детская хореографическая школа»;

1.4.56. Положение о муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск», утверждённое решением Думы городского округа Краснотурьинск от 26.04.2012 № 15;

1.4.57. Приказ муниципального органа «Управления культуры городского округа Краснотурьинск» от 08.09.2021 № 66-О «Об утверждении перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

1.4.58. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Краснотурьинск, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

1.5. Термины и определения

1.5.1. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте

Стандарт муниципальной услуги - нормативный акт, устанавливающий систему требований к оказанию муниципальной услуги в интересах ее получателя, в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Свердловской области, городского округа Краснотурьинск.

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества услуги - деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги).

Оценка качества услуги - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

Показатель качества услуги - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, составляющих ее (его) качество.

Место оказания услуги - помещения учреждений, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т. ч. временно) для оказания муниципальной услуги.

Дополнительное образование - вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании и не сопровождается повышением уровня образования.

Индивидуальный учебный план - учебный план, обеспечивающий освоение образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося.

Образовательная деятельность - деятельность по реализации образовательных программ.

Образовательная организация - некоммерческая организация, осуществляющая на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана.

Образовательная программа - комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий, форм аттестации, которые представлены в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов.

Образовательная программа учреждения - нормативно-управленческий

документ, определяющий, с одной стороны, содержание образования соответствующего уровня и направленности, а с другой – характеризующий специфику содержания образования и особенности учебно-воспитательного процесса и управления данного учебного заведения.

Обучающийся - физическое лицо, осваивающее образовательную программу;

Учебный план - документ, который определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение по периодам обучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, формы промежуточной аттестации обучающихся.

1.6. Факторы, определяющие качество оказания муниципальной услуги

1.6.1. Основными факторами, определяющими качество оказания муниципальной услуги, являются:

- наличие и состояние организационно-регламентирующих документов, в соответствии с которыми функционируют учреждения;
- условия места оказания услуги;
- режим работы учреждений;
- наличие специального технического оснащения, специальных ресурсов учреждений;
- организационная структура учреждений и их укомплектованность специалистами, их квалификация;
- наличие информационного сопровождения порядка и правил оказания муниципальной услуги;
- объем финансирования;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений, соблюдением качества фактически оказываемой муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта;
- степень удовлетворенности получателей муниципальной услуги качеством ее предоставления.

2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

2.1. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

Учреждения предоставляют муниципальные услуги и создают условия для реализации, гарантированного гражданам Российской Федерации права на получение дополнительного образования в соответствии с основными задачами:

- воспитание и развитие у обучающихся личностных качеств, позволяющих уважать и принимать духовные и культурные ценности разных народов;
- формирование у обучающихся эстетических взглядов, нравственных установок и потребности общения с духовными ценностями;
- формирование умения у обучающихся самостоятельно воспринимать и оценивать культурные ценности;

- воспитание детей в творческой атмосфере, обстановке доброжелательности, эмоционально-нравственной отзывчивости, а также профессиональной требовательности;

- формирование у одаренных детей комплекса знаний, умений и навыков, позволяющих в дальнейшем осваивать основные профессиональные образовательные программы в области соответствующего вида искусства;

- выработку у обучающихся личностных качеств, способствующих освоению в соответствии с программными требованиями учебной информации, приобретению навыков творческой деятельности; умению планировать свою домашнюю работу; осуществлению самостоятельного контроля за своей учебной деятельностью; умению давать объективную оценку своему труду;

- формированию навыков взаимодействия с преподавателями и обучающимися в образовательном процессе, уважительного отношения к иному мнению и художественно-эстетическим взглядам; пониманию причин успеха/неуспеха собственной учебной деятельности; определению наиболее эффективных способов достижения результата;

- выявление одаренных детей в области соответствующего вида искусства в раннем возрасте и подготовку одаренных детей к поступлению в образовательные учреждения, реализующие основные профессиональные образовательные программы в области соответствующего вида искусства.

Муниципальная услуга предоставляется населению при наличии документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь лицензию на право осуществления образовательной деятельности, устав и прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, приказы, инструкции, методики, регламентирующие процесс предоставления муниципальных услуг и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения и другое).

2.2. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно в очной форме.

Право учреждения осуществлять образовательную деятельность возникает с момента получения лицензии и прекращается в порядке, установленном действующим законодательством.

Режим работы в учреждении определяется уставом и локальным актом учреждения, годовым календарным учебным графиком, правилами внутреннего распорядка, расписанием занятий и иными локальными актами, утвержденными приказом руководителя учреждения.

Учебная нагрузка и режим образовательного процесса определяются уставом учреждения и должны соответствовать требованиям и рекомендациям соответствующих Санитарных правил и норм.

Содержание образования в учреждении определяется учебными планами образовательного учреждения, образовательными программами.

Структура и содержание учебных планов должны быть ориентированы на выявление и реализацию способностей ребенка на всех этапах его обучения.

Образовательные программы разделяются по срокам обучения в соответствии с программами.

Учреждение организует работу с детьми в течение учебного года. По инициативе детей в учреждении дополнительного образования могут создаваться детские общественные объединения и организации, действующие в соответствии со своим уставом.

Режим работы учреждения определяется уставом.

Единица измерения учебного времени и основная форма организации учебно-воспитательного процесса – урок. Продолжительность урока не более 45 минут, перемены – не менее 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

Расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима труда детей администрацией учреждения по представлению педагогических работников с учетом пожеланий родителей (законных представителей), возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм.

В учреждение дополнительного образования детей наполняемость групп определяется в соответствии с типовыми учебными планами, федеральными государственными требованиями.

С учетом направленности программ дополнительного образования детей, занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть одновозрастные или разновозрастные.

В учреждении ведется методическая работа, направленная на совершенствование образовательного процесса.

Учреждение может организовывать и проводить культурно-массовые мероприятия для обучающихся, родителей, общественности города.

Ответственность за реализацию дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств в полном объеме возлагается на руководителя учреждения.

Правила приема на обучение по образовательной программе в части, не предусмотренной законодательством, определяются учредителем образовательного учреждения и закрепляются в уставе или локальном акте.

При приеме на дополнительную предпрофессиональную программу в области искусств образовательное учреждение проводит отбор детей с целью выявления их творческих способностей, а также, в зависимости от вида искусств, и физических данных. Отбор детей проводится в форме творческих заданий, позволяющих определить наличие у детей способностей в области определенного вида искусств. Зачисление детей в образовательные учреждения осуществляется по результатам их отбора. Порядок и сроки проведения отбора детей устанавливаются образовательным учреждением самостоятельно. Порядок отбора детей должен быть отражен в уставе образовательного учреждения. Обучающимся образовательного учреждения является лицо, зачисленное приказом руководителя в образовательное учреждение по результатам отбора при приеме.

Порядок приема учащихся в учреждение должен быть доведен до сведения обучающихся, их родителей (законных представителей) и закреплен в уставе учреждения и (или) локальном нормативном акте. При приеме учащихся в учреждение последнее обязано ознакомить учащихся и (или) их родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы учреждения, Правилами внутреннего распорядка в учреждении, образовательными программами и порядком их реализации. Права и обязанности учащихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних учащихся должны быть определены уставом учреждения и иными предусмотренными этим уставом локальными нормативными актами.

Порядок отчисления обучающихся из учреждения устанавливается уставом учреждения и локальным актом.

Сроки предоставления муниципальной услуги соответствуют срокам освоения дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств, разрабатываемых и принимаемых образовательным учреждением самостоятельно с учетом рекомендаций Министерства образования Российской Федерации.

2.3. Требования к доступности предоставления муниципальной услуги и основания для отказа в ее предоставлении.

Каждый ребенок имеет право на получение доступного и качественного образования в соответствии с уровнем своего развития и состоянием здоровья.

Возможность получения гражданами образования не должна зависеть от пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям).

Количество приема обучающихся определяется ежегодным планом приема, количеством вакантных мест. При приеме требуется медицинское заключение (справка): на отсутствие противопоказаний (сердечно-сосудистых, опорно-двигательных) для занятий хореографией; на аллергические реакции при работе с лакокрасочными материалами у поступающих на занятия живописью; на отсутствие внутричерепного давления у поступающих на обучение игре на духовых инструментах и другое.

С детьми-инвалидами может проводиться индивидуальная работа по месту жительства.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- предоставление заявителем документов, содержащих противоречивые сведения или не соответствующих требованиям, установленным действующим законодательством;

- невыполнение заявителем учебного плана или нарушение устава, правил внутреннего распорядка учреждения;

- неудовлетворительный результат при прохождении вступительных и выпускных экзаменов;

- медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка, его невозможности посещать выбранное направление обучения;

- отсутствие мест в учреждении;

- возраст ребенка менее минимального значения, предусмотренного действующим законодательством и уставом учреждения;

- возраст поступающего более максимального значения, предусмотренного уставом учреждения.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги.

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенных (или приспособленных) зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правил противопожарной безопасности, безопасности труда работников и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых муниципальных услуг.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, другим нормативным требованиям и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Центральный вход в помещения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование. Информационная табличка размещается рядом с входом.

Помещения должны содержать места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами. Места информирования оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах. К информационным стендам, на которых размещается информация, должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

Материально-технические условия (включая наличие необходимых помещений и оборудования) предоставления муниципальной услуги должны обеспечивать возможность достижения учащимися результатов освоения дополнительной общеразвивающей программы (образовательных программ), а также соблюдение действующих санитарных и противопожарных норм, требований охраны труда.

2.5. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальных услуг.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения.

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

У специалистов каждой категории должны быть должностные

инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

В учреждении должны быть созданы условия для аттестации специалистов.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники Учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

К педагогической деятельности не допускаются лица, определенные частью второй статьи 331 Трудового кодекса Российской Федерации. Педагогические работники могут быть отстранены от работы в случаях и порядке, установленных статьей 331.1 Трудового кодекса Российской Федерации.

2.6. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуги.

2.6.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

В состав информации о предоставляемой учреждением муниципальной услуге в обязательном порядке включаются:

- характеристики муниципальной услуги;

- наименование образовательных программ, реализуемых учреждением;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальной услуги;

- гарантийные обязательства учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- описание возможности влияния потребителей услуги на качество оказания муниципальной услуги;

- описание возможности получения оценки качества оказания муниципальной услуги со стороны потребителей услуги;

- установление взаимосвязи между предложенной муниципальной услугой и реальными потребностями ее потребителей.

2.6.2. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- через официальный сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

- посредством информационной рассылки по электронной почте;

- на основании письменного запроса, отправленного по электронной почте;

- по телефону;

- при личном посещении учреждения;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция и другое).

2.6.3. На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация

- полное и сокращенное (при наличии) наименование образовательной организации;

- дата создания учреждения;

- информация об учредителе (учредителях);

- наименование представительств и филиалов учреждения (при наличии);

- место нахождения учреждения, ее представительств и филиалов (при наличии);

- режим и график работы;

- контактные телефоны;

- адреса электронной почты;

- информация о структуре и об органах управления учреждения с указанием наименований структурных подразделений (органов управления);

- информация о фамилиях, именах, отчествах (при наличии) и должностях руководителей структурных подразделений;

- документы в виде копий и электронных документов (устав; свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии); правила внутреннего распорядка обучающихся; правила внутреннего трудового распорядка; коллективный договор; отчет о результатах самообследования; предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний; локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности;

- информация о реализуемых образовательных программах;

- информация о численности обучающихся;

- информация о руководстве, педагогическом составе;

- материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса;

- информация о порядке оказания платных образовательных услуг;

- информацию о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки;

- информацию о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- сведения о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы;

- иная информация (информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения).

2.6.4. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы учреждения;
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- перечень оказываемых учреждением услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуг).

2.6.5. Посредством информационной рассылки по электронной почте до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его ресурсах;
- об оказываемых учреждением услугах;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

2.6.6. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, его ресурсах;
- об оказываемых учреждением услугах;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на официальном сайте учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.6.7. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.6.8. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества оказания муниципальной услуги

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу.

3.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

3.4. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества оказания услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как

3.4.1. текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

3.4.2. оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений городского

округа Краснотурьинск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества оказания услуг (работ).

3.5. В целях улучшения качества муниципальной услуги (работы) учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

3.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

3.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

3.8. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

3.9. Управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных услуг.

3.10. Управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

3.11. В зависимости от основания проведения контроля Управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением культуры планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами,

предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

Работа учреждения по обеспечению качества предоставления услуги должна быть направлена на полное удовлетворение запросов потребителя, непрерывное повышение качества предоставления муниципальной услуги.

Руководитель учреждения несет полную ответственность перед потребителями за качество предоставляемой муниципальной услуги, обеспечивает разъяснение и доведение этого направления деятельности до всех сотрудников учреждения.

4.1. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

4.2. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

5. Показатели качества и (или) объема предоставления муниципальной услуги

5.1. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются

Наименование показателя, единица измерения	Формула расчета показателя	Источник информации
Доля обучающихся, освоивших дополнительные	$КО_{осв} / КО_{общ}$ х 100,	Внутренняя учетная документация, данные внутреннего

предпрофессиональные программы (процент)	где $КО_{осв}$ - количество обучающихся, освоивших данный вид образовательных программ; $КО_{общ}$ - общее количество обучающихся по данному виду программ	мониторинга

5.2. Показателем объема предоставления муниципальной услуги являются

- количество человеко-часов (человеко-час). Рассчитывается на основе учебных планов реализуемых образовательных программ и количества обучающихся, осваивающих данные образовательные программы.

Определение значений показателей объема муниципальных услуг по реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств на очередной финансовый год и плановые периоды осуществляется на основании названных источников информации по формуле:

$$V = \sum_{i=1}^{N} P_i \times t_i ,$$

где:

V - объем муниципальной услуги по реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (человеко-час);

i - реализуемая учреждением дополнительная предпрофессиональная программа в области искусств;

N - количество реализуемых учреждением дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств;

P_i - количество обучающихся по i-й дополнительной предпрофессиональной программе в области искусств;

t_i - объем i-й дополнительной предпрофессиональной программы в часах.

Приложение № 3
к приказу муниципального органа
«Управление культуры городского
округа Краснотурьинск» от 25.12.2024
№ 123/1-о «Об утверждении Стандартов
качества предоставления
муниципальных услуг (работ)»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КЛУБНЫХ ФОРМИРОВАНИЙ И ФОРМИРОВАНИЙ САМОДЕЯТЕЛЬНОГО НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги

Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (далее - услуга).

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации деятельности клубных формирований, предоставляемой учреждениями культурно-досугового типа, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Целями оказания услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества являются:

- приобщение населения к культурным традициям народов Российской Федерации, лучшим отечественным и мировым культурным образцам;

- популяризация творчества профессиональных и самодеятельных авторов, создавших произведения, получивших общественное признание;

- содействие в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества, развитие творческих способностей населения;

- организация содержательного досуга населения, создание благоприятных условий для человеческого общения;

- воспитание эстетического вкуса, привитие навыков самоуправления и самообразования, развитие инициативы и предприимчивости.

Муниципальную услугу оказывают

- муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс»;

- муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная клубная система» (далее - учреждения).

Контактная информация учреждений:

Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс»

Юридический адрес: 624447, г. Краснотурьинск, Свердловская область,

ул. Карла Маркса, д. 22А, телефон: (34384) 6-22-46, 6-22-47, 6-22-48.

Официальный сайт учреждения: http://kdk-krasnoturinsk.ru/

e-mail: dvorec-kdk@mail.ru

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная клубная система»

Юридический адрес: 624465, г. Краснотурьинск, Свердловская область, посёлок Рудничный, ул. Первомайская, д. 1, телефон: (34384) 5-08-66.

Официальный сайт учреждения: http://cks-krasnoturinsk.ru/

e-mail: cks.klub@mail.ru

1.2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее - Управление культуры).

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждения по оказанию муниципальной услуги, а также предоставляет финансирование учреждению на оказание муниципальной услуги в соответствии с утвержденным муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления культуры:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Молодёжная, д. 1, телефон: (8-34384) 989-02, добавочный 2184, 2237, e-mail: mo_kultura@krtadm.ru, официальный сайт Управления культуры http://uk-krasnoturinsk.ru/

1.3. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной услуги

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

1.4.3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ;

1.4.4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

1.4.5. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

1.4.6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4.7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.8. Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

1.4.9. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите

инвалидов в Российской Федерации»;

1.4.10. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1.4.11. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

1.4.12. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

1.4.13. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

1.4.14. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

1.4.15. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

1.4.16. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4.17. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.4.18. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

1.4.19. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

1.4.20. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.21. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

1.4.22. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

1.4.23. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

1.4.24. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

1.4.25. Федеральный закон от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;

1.4.26. Указ Президента РФ от 23.01.2024 № 63 «О мерах социальной поддержки многодетных семей»;

1.4.27. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации»;

1.4.28. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

1.4.29. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»;

1.4.30. Приказ Минтруда России от 16.12.2020 № 914н «Об утверждении Правил по охране труда при выполнении работ в театрах, концертных залах, цирках, зоотеатрах, зоопарках и океанариумах»;

1.4.31. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения;

1.4.32. ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг;

1.4.33. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда»;

1.4.34. СП 118.13330.2022. Свод правил. Общественные здания и сооружения. СНиП 31-06-2009;

1.4.35. СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003;

1.4.36. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

1.4.37. Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

1.4.38. Распоряжение Минкультуры России от 23.10.2023 № 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»;

1.4.39. Областной закон от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

1.4.40. Областной закон Свердловской области от 23.10.1995 № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

1.4.41. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

1.4.42. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2015 № 3448 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа»;

1.4.43. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2015 № 3453 «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досугового типа с учетом отраслевой специфики»;

1.4.44. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

1.4.45. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

1.4.46. Правила устройства электроустановок (ПУЭ). Шестое издание (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979) (ред. от 20.06.2003);

1.4.47. Устав муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная клубная система» и муниципального автономного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс»;

1.4.48. Положение о муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск», утверждённое решением Думы городского округа Краснотурьинск от 26.04.2012 № 15;

1.4.49. Приказ муниципального органа «Управления культуры городского округа Краснотурьинск» от 08.09.2021 № 66-О «Об утверждении перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

1.4.50. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Краснотурьинск, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

1.5. Термины и определения

1.5.1. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте

Клубное формирование - добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки и техники, к овладению полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

Услуга по организации деятельности клубных формирований - результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителей в развитии дарований, освоению и созданию культурных ценностей, получению актуальной информации и прикладных

знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки, техники, в овладении полезными навыками в области здорового образа жизни, организации общения с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений в сфере культуры и досуга рамках работы клубного формирования.

Стандарт муниципальной услуги - нормативный акт, устанавливающий систему требований к предоставлению муниципальной услуги в интересах ее получателя, в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Свердловской области, городского округа Краснотурьинск.

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества услуги - деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги).

Оценка качества услуги - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

Показатель качества услуги (обслуживания) - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

Место предоставления услуги - помещения учреждений, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т. ч. временно) для оказания муниципальной услуги.

1.6. Факторы, определяющие качество оказания муниципальной услуги

1.6.1. Основными факторами, определяющими качество предоставления муниципальной услуги, являются:

- наличие и состояние организационно-регламентирующих документов, в соответствии с которыми функционируют учреждения;
- условия места оказания услуги;
- режим работы учреждений;
- наличие специального технического оснащения, специальных ресурсов учреждений;
- организационная структура учреждений и их укомплектованность специалистами, их квалификация;
- наличие информационного сопровождения порядка и правил оказания муниципальной услуги;
- объем финансирования;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений, соблюдением качества фактически предоставляемой муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта;
- степень удовлетворенности получателей муниципальной услуги качеством ее предоставления.

2. Требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги

2.1. Общие требования к процессу оказания услуги

2.1.1. Муниципальная услуга реализуется в целях сохранения и распространения самодеятельного (любительского) творчества, повышения творческого уровня самодеятельных коллективов народного творчества и любительских объединений.

2.1.2. В составе муниципальной выделяются следующие направления деятельности

- организация работы любительских творческих коллективов самодеятельного народного творчества: студий, кружков, клубов по интересам и любительских объединений по различным жанрам и направлениям;

- организация работы клубных формирований по различным жанрам и направлениям.

В процессе осуществления деятельности по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества учреждение организует работу клубного формирования и формирования самодеятельного народного творчества по следующим направлениям:

- набор участников в клубное формирование;

- подбор учебных и методических материалов для занятий;

- проведение плановых занятий для участников в формах и видах, характерных для этого клубного формирования;

- планирование, учет, отчетность о деятельности клубного формирования;

- повышение квалификации и профессионального мастерства специалистов учреждения;

- творческие отчеты о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, творческие лаборатории, мастер-классы и иные);

- участие в мероприятиях учреждения;

- участие в фестивалях, смотрах, конкурсах различного уровня;

- поиск помещений для проведения репетиций и выступлений коллектива.

В ходе оказания услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества учреждение осуществляет следующие мероприятия:

- поиск и предоставление помещений для проведения репетиций и выступлений коллектива с необходимой технической аппаратурой;

- оказание организационной, методической помощи в работе клубного формирования.

2.1.3. Проведение репетиций и выступлений коллективов может осуществляться как в стационарном режиме на базе учреждения, а также и вне стационара.

2.14. Оказание муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.2. Порядок оказания муниципальной услуги

Выполнение услуги осуществляется согласно Плану работы учреждения.

Для участия в мероприятиях в рамках оказания муниципальной услуги потребителю (представителю коллектива) необходимо обратиться в учреждение, оказывающее данную услугу, согласно расписанию данного

учреждения.

Потребителю может быть отказано в участии в мероприятиях в рамках оказываемой услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества в следующих случаях:

- если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

- если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу.

Мероприятия в рамках выполнения услуги начинаются не ранее 8.00 и заканчиваются не позднее 23.00 часов. Мероприятия для детей и детских коллективов должны проводиться в дневное время.

Для обеспечения безопасности посетителей возрастной ценз на свободное посещение отдельных мероприятий может быть увеличен администрацией учреждения. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение мероприятия, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

Объявленное в программе мероприятие по работе с коллективами должно быть проведено независимо от количества присутствующих посетителей.

Продолжительность мероприятий в рамках оказания услуг (например, репетиций) с коллективами устанавливается сотрудниками учреждения согласно нормативам.

Замена мероприятий по работе с коллективами в графике планируемого плана работы учреждения или отмена данных мероприятий допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

Проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам оказания услуги с коллективами на территории городского округа Краснотурьинск осуществляется посредством:

- консультирования заявителя специалистами учреждения по телефону, в ходе личного приема или в письменном виде;

- организации и проведения специальных информационных мероприятий (в том числе круглые столы, семинары, выступления в средствах массовой информации).

Результатом оказания услуги является повышение творческого уровня самодеятельных коллективов за счет работы с данными коллективами; рост количества клубных формирований или их стабильное количество в отчетном году по сравнению с предыдущим годом.

2.3. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

2.3.1. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

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

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания муниципальной услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения оказания муниципальной услуги

2.4.1. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

2.4.2. Здание (помещения) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации.

2.4.3. Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными, средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

2.4.3. Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

2.4.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

2.4.5. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла.

2.4.6. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

В составе помещений учреждения выделяются:

- зрительные залы;

- репетиционные залы для коллективов;

- помещения для работы клубных формирований;

- фойе;
- служебные помещения;
- гардероб для верхней одежды посетителей;
- санузел для посетителей, снабженный необходимыми гигиеническими средствами.

2.4.7. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

2.4.8. Для качественного предоставления муниципальной услуги учреждение должно быть оснащено: светотехническим и звукотехническим оборудованием, музыкальным оборудованием, сценически постановочным оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным, оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг (работ) соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

Для оказания качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.5. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей

2.5.1. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Управлением культуры.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, регламентируется внутренними документами Учреждения.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской

Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги

2.6.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках муниципальной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

о дате, времени начала мероприятия;

телефон для справок и консультаций.

2.7.2. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

2.7.3. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы

учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

2.7.4. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- через сайт учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная, рекламная продукция);

- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

- по телефону;

- при личном посещении учреждения.

2.7.5. На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- местонахождение и схема проезда к учреждению;

- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- стандарт качества оказания муниципальной услуги;

- перечень оказываемых учреждениями муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

- информация о создании учреждения, сведения об учредителе (учредителях);

- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/);

- адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (http://66.gosuslugi.ru/pgu/);

- о проводимых мероприятиях;

- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям;

- сведения о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы;

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- правила посещения учреждения;

- учредительные документы (Устав, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о структурных подразделениях, правила посещения учреждения и др.);

- иная информация (информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения).

2.7.6. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- режим работы учреждения;

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- стандарт качества оказания муниципальной услуги;

- перечень оказываемых учреждениями муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

- о проводимых мероприятиях;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

2.7.7. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

- наименование учреждения;

- режим работы учреждения;

- информация об изменениях в режиме работы.

2.7.8. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о:

- о проводимых мероприятиях;

- о наборе в кружки, объединения и т.д.

2.7.9. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

2.7.10. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, его ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.11. Информирование о порядке предоставления услуги (работы) по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.7.12. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить у дежурного консультанта при ее непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

2.7.13. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.14. Предоставление муниципальной услуги в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий

граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу.

3.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

3.4. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений городского округа Краснотурьинск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых, актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества услуг.

3.5. В целях улучшения качества муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

3.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

3.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым

актом учреждения.

3.8. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

3.9. Управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных услуг.

3.10. Управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

3.11. В зависимости от основания проведения контроля Управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением культуры планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуги, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

5. Показатели качества и (или) объема предоставления муниципальной услуги

5.1. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются

Показатели качества не установлены.

5.2. Показателем объема предоставления муниципальной услуги являются

Наименование показателя, единица измерения	Формула расчета показателя	Источник информации
Количество клубных формирований (единиц)	Абсолютная величина	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об организации культурно-досугового типа». Внутренняя учетная документация

Приложение № 4
к приказу муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» от 25.12.2024 № 123/1-о «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Организация и проведение мероприятий (далее - услуга).

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации и проведению мероприятий, предоставляемой учреждениями культуры и искусства, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Целью оказания услуги по организации и проведению мероприятий является удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

Муниципальную услугу оказывают

- муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс»;
- муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная клубная система»;
- муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»;
- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинский краеведческий музей» (далее - учреждения).

Контактная информация учреждений:

Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс»

Юридический адрес: 624447, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Карла Маркса, д. 22А, телефон: (34384) 6-22-46, 6-22-47, 6-22-48.

Официальный сайт учреждения: http://kdk-krasnoturinsk.ru/

e-mail: dvorec-kdk@mail.ru

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная клубная система»

Юридический адрес: 624465, г. Краснотурьинск, Свердловская область, посёлок Рудничный, ул. Первомайская, д. 1, телефон: (34384) 5-08-66.

Официальный сайт учреждения: http://cks-krasnoturinsk.ru/

e-mail: cks.klub@mail.ru

Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»

Юридический адрес: 624441, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Ленина, д. 86А, телефон: (34384) 3-16-92.

Официальный сайт учреждения: http://krasnoturinsk-teatr.ru/

e-mail: mlstk@mail.ru

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинский краеведческий музей»

Юридический адрес: 624449, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Попова, д. 70, телефон: (34384) 3-42-08, 3-42-09.

Официальный сайт учреждения: http://museum.krasnoturinsk.org/

e-mail: kr.museum@yandex.ru

1.2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее - Управление культуры).

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание муниципальных услуг (работ) в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления культуры:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Молодёжная, д. 1, телефон: (8-34384) 989-02, добавочный 2184, 2237, e-mail: mo_kultura@krtadm.ru, официальный сайт Управления культуры http://uk-krasnoturinsk.ru/

1.3. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания муниципальной услуги

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

1.4.3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ;

1.4.4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

1.4.5. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

1.4.6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4.7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.8. Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

1.4.9. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

1.4.10. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1.4.11. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

1.4.12. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

1.4.13. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

1.4.14. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

1.4.15. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

1.4.16. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4.17. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.4.18. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

1.4.19. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

1.4.20. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.21. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

1.4.22. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

1.4.23. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

1.4.24. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

1.4.25. Федеральный закон от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;

1.4.26. Указ Президента РФ от 23.01.2024 № 63 «О мерах социальной поддержки многодетных семей»;

1.4.27. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации»;

1.4.28. Постановление Правительства Российской Федерации от

07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

1.4.29. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»;

1.4.30. Приказ Минтруда России от 16.12.2020 № 914н «Об утверждении Правил по охране труда при выполнении работ в театрах, концертных залах, цирках, зоотеатрах, зоопарках и океанариумах»;

1.4.31. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения;

1.4.32. ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг;

1.4.33. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда»;

1.4.34. СП 118.13330.2022. Свод правил. Общественные здания и сооружения. СНиП 31-06-2009;

1.4.35. СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003;

1.4.36. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

1.4.37. Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

1.4.38. Распоряжение Минкультуры России от 23.10.2023 № 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»;

1.4.39. Областной закон от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

1.4.40. Областной закон Свердловской области от 23.10.1995 № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

1.4.41. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

1.4.42. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2015 № 3448 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа»;

1.4.43. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2015 № 3453 «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных

(муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досугового типа с учетом отраслевой специфики»;

1.4.44. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

1.4.45. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

1.4.46. Правила устройства электроустановок (ПУЭ). Шестое издание (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979) (ред. от 20.06.2003);

1.4.47. Устав муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная клубная система», муниципального автономного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс», муниципального бюджетного учреждения культуры «Краснотурьинский краеведческий музей» и муниципального автономного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»;

1.4.48. Положение о муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск», утверждённое решением Думы городского округа Краснотурьинск от 26.04.2012 № 15;

1.4.49. Приказ муниципального органа «Управления культуры городского округа Краснотурьинск» от 08.09.2021 № 66-О «Об утверждении перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

1.4.50. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Краснотурьинск, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

1.5. Термины и определения

1.5.1. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте

Культурно-досуговое мероприятие - массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

Информационно-просветительское мероприятие - массовое мероприятие, направленное на удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

Показателями достижения результата и конечным результатом предоставления муниципальной услуги являются: рост посещаемости культурно-досуговых мероприятий; рост доли вовлеченных в организационные формы культурно - досуговой работы детей и молодежи; увеличение охвата населения кружковой работой; рост рейтинга учреждений культуры, реализующих социальную функцию.

Услуга по организации и проведению мероприятия - результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

Стандарт муниципальной услуги - нормативный акт, устанавливающий систему требований к предоставлению муниципальной услуги в интересах ее получателя, в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Свердловской области, городского округа Краснотурьинск.

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества услуги - деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги).

Оценка качества услуги - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

Показатель качества услуги (обслуживания) - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

Место предоставления услуги - помещения учреждений, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т. ч. временно) для оказания муниципальной услуги.

1.6. Факторы, определяющие качество оказания муниципальной услуги

1.6.1. Основными факторами, определяющими качество предоставления муниципальной услуги, являются:

- наличие и состояние организационно-регламентирующих документов, в соответствии с которыми функционируют учреждения;
- условия места оказания услуги;
- режим работы учреждений;
- наличие специального технического оснащения, специальных ресурсов учреждений;
- организационная структура учреждений и их укомплектованность специалистами, их квалификация;
- наличие информационного сопровождения порядка и правил оказания муниципальной услуги;
- объем финансирования;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за

деятельностью учреждений, соблюдением качества фактически предоставляемой муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта;

- степень удовлетворенности получателей муниципальной услуги качеством ее предоставления.

2. Требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги

2.1. Общие требования к процессу оказания услуги

2.1.1. Муниципальная услуга оказывается в целях повышения уровня профессиональной культуры, выявления талантливых детей и молодежи, совершенствования профессиональных навыков художественного творчества, формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

2.2. Содержание муниципальной услуги по организации мероприятий.

2.2.1. Виды мероприятий, организуемых муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»: народные гуляния, театрализованные представления и другие.

2.2.2. Виды мероприятий, организуемых муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс», муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная клубная система», муниципальным бюджетным учреждением культуры «Краснотурьинский краеведческий музей» в сфере культуры: вечера отдыха, праздники, игровые программы, мастер-классы, шоу-программы, концерты, викторины, шествия, народные гуляния, памятные даты, торжественные мероприятия, благотворительные акции, протокольные мероприятия и другие.

2.2.3. Место проведения мероприятий: по месту расположения организации, на территории городского округа Краснотурьинск.

2.3. Порядок предоставления услуг

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

Предельные цены на оплату муниципальных услуг учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения.

Требования к процессу и (или) результату оказания муниципальной услуги:

- мероприятия могут проводиться как в стационарном режиме и на открытом воздухе на территории городского округа Краснотурьинск, так и в онлайн-режиме с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»)

- проведение мероприятий осуществляется по графику (плану), утвержденному учреждением или Управлением культуры;

- в случае проведения внепланового мероприятия дата и время его начала должны быть объявлены учреждением не позднее, чем за 7 дней до проведения;

- мероприятия могут проводиться как в здании учреждения, так и в зданиях сторонних организаций;

- доступ в здание учреждения или сторонних организаций должен быть открыт не позже, чем за 30 минут до начала мероприятия;

- мероприятие должно начинаться не позднее пятнадцати минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление;

- продолжительность мероприятий определяется их содержанием;

- перерыв между частями одного мероприятия должен быть не менее 10 минут;

- продолжительность мероприятия для взрослой аудитории без перерыва не должна превышать двух часов;

- продолжительность мероприятия для детей без перерыва не должна превышать 45 минут;

- общая продолжительность одного мероприятия не должна быть менее 1 часа и более 5 часов;

- вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

- объявленное мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников;

- учреждение вправе утверждать положение о мероприятии, регламент его проведения, иные регулирующие проведение конкретного мероприятия документы, устанавливать форму заявки на участие в мероприятии.

Потребителю может быть отказано в получении услуги в следующих случаях:

- если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

- несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;

- в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

Результатом оказания услуги является участие потребителя в мероприятии, посещение мероприятия.

2.4. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

2.4.1. Учреждение, оказывающее услугу (работу), должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

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

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.5. Требования к уровню материально-технического обеспечения оказания муниципальной услуги

2.5.1. Здание (помещения) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

2.5.2. Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

2.5.3. Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственными стандартами, санитарными правилами и нормами, строительными нормами и правилами, иными нормами).

2.5.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

2.5.5. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

2.5.6. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- гардеробное помещение для посетителей;
- конференц-зал или аудитория для совещаний;
- зрительный (концертный) зал/залы;
- туалетные комнаты для посетителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- фойе;
- репетиционные помещения для групповых и индивидуальных занятий;
- площади для организации выставок;
- костюмерные;
- административные и технические помещения;
- вспомогательные (служебные) помещения;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Гардероб должен работать в течение всего времени выполнения муниципальной услуги учреждением. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

Санузлы и туалетные комнаты должны быть доступными в течение всего времени предоставления результата оказания муниципальной услуги. В течение времени оказания учреждением муниципальной услуги туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

2.5.7. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее

качество оказания услуг.

2.5.8. Для качественного предоставления муниципальной услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

2.5.9. Для оказания качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.6. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей

2.6.1. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

2.6.2. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

2.6.3. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

2.6.4. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

2.6.5. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.

2.6.6. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.7. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги

2.7.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников образования, культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

2.7.2. В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

2.7.3. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.7.4. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги.

2.8. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги

2.8.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках муниципальной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

2.8.2. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- через официальный сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- посредством информационной рассылки по электронной почте;
- на основании письменного запроса, отправленного по электронной почте;
- по телефону;
- при личном посещении учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение,

периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция).

2.8.3. На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- местонахождение и схема проезда к учреждению;
- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- информация о создании учреждения, сведения об учредителе (учредителях);
- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/);
- адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (http://66.gosuslugi.ru/pgu/);
- стандарт качества предоставления муниципальной услуги;
- перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости);
- о проводимых мероприятиях;
- сведения о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;
- правила посещения учреждения;
- учредительные документы (Устав, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о структурных подразделениях и другое);
- иная информация (информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения).

2.8.4. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы учреждения;
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- перечень оказываемых учреждением услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуг).

2.8.5. Посредством информационной рассылки по электронной почте до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его ресурсах;
- об оказываемых учреждением услугах (работах);
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

2.8.6. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, его ресурсах;
- об оказываемых учреждением услугах (работах);
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.8.7. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.8.8. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить у дежурного консультанта и (или) непосредственно должностного лица, оказывающего услугу при непосредственном посещении учреждения. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 30 минут с момента обращения.

2.8.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с

предоставлением услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.8.10. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его ресурсах;
- об услугах и работах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

2.8.11. Оказание услуги в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан (доступная среда).

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества оказания муниципальной услуги

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу.

3.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

3.4. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества оказания услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как

3.4.1. текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

3.4.2. оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений городского округа Краснотурьинск; в результате обращений граждан с жалобой на

нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества оказания услуг (работ).

3.5. В целях улучшения качества муниципальной услуги (работы) учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

3.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

3.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

3.8. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

3.9. Управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных услуг.

3.10. Управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

3.11. В зависимости от основания проведения контроля Управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением культуры планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения,

поступивших в Управление культуры, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

4.2. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

5. Показатели качества и (или) объема предоставления муниципальной услуги

5.1. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются

Наименование показателя, единица измерения	Формула расчета показателя	Источник информации
Динамика количества мероприятий (процент)	**$М_{отч} : М_{предш}$ х 100**, где: $М_{отч}$ - количество проведенных мероприятий в отчетном году; $М_{предш}$ - количество проведенных мероприятий в предшествующем отчетному году	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об организации культурно-досугового типа». Внутренняя учетная документация
Динамика количества участников (процент)	**$У_{отч} : У_{предш}$ х 100**, где: $У_{отч}$ - количество участников мероприятий в отчетном году; $У_{предш}$ - количество участников мероприятий в предшествующем отчетному году	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об организации культурно-досугового типа». Внутренняя учетная документация

5.2. Показателем объема предоставления муниципальной услуги являются

- количество участников мероприятия (человек) и количество проведенных мероприятий (единиц), абсолютные величины, по данным мониторинга.

Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об организации культурно-досугового типа». Внутренняя учетная документация.

Приложение № 5
к приказу муниципального органа
«Управление культуры городского
округа Краснотурьинск» от 25.12.2024
№ 123/1-о «Об утверждении Стандартов
качества предоставления
муниципальных услуг (работ)»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ (В СТАЦИОНАРНЫХ УСЛОВИЯХ)»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях) (далее - муниципальная услуга).

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Краснотурьинский краеведческий музей» (далее - учреждение).

Контактная информация учреждения:

Юридический адрес: 624449, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Попова, д. 70, телефон: (34384) 3-42-08, 3-42-09

Официальный сайт учреждения: http://museum.krasnoturinsk.org/

e-mail: kr.museum@yandex.ru

1.2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее - Управление культуры).

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждения по предоставлению муниципальной услуги, а также предоставляет финансирование учреждению на оказание муниципальной услуги в соответствии с утвержденным муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления культуры:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Молодёжная, д. 1, телефон: (8-34384) 989-02, добавочный 2184, 2237, e-mail: mo_kultura@krtadm.ru, официальный сайт Управления культуры http://uk-krasnoturinsk.ru/

1.3. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной услуги

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

1.4.3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ;

1.4.4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

1.4.5. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

1.4.6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4.7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.8. Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

1.4.9. Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

1.4.10. Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

1.4.11. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

1.4.12. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1.4.13. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

1.4.14. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

1.4.15. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

1.4.16. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

1.4.17. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

1.4.18. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4.19. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.4.20. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

1.4.21. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

1.4.22. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.23. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

1.4.24. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

1.4.25. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

1.4.26. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

1.4.27. Федеральный закон от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

1.4.28. Указ Президента РФ от 23.01.2024 № 63 «О мерах социальной поддержки многодетных семей»;

1.4.29. Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

1.4.30. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации»;

1.4.31. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

1.4.32. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»;

1.4.33. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

1.4.34. Закон Свердловской области от 27.12.2004 № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области»;

1.4.35. Областной закон от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

1.4.36. Областной закон Свердловской области от 23.10.1995 № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

1.4.37. Постановление Правительства Свердловской области от 29.12.2010 № 1909-ПП «О бесплатном посещении государственных музеев Свердловской области отдельными категориями граждан»;

1.4.38. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 15.01.2019 № 17 «Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации»;

1.4.39. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от

30.12.2014 № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;

1.4.40. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 № 2803 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

1.4.41. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 23.07.2020 № 827 «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;

1.4.42. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения;

1.4.43. ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг;

1.4.44. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда»;

1.4.45. СП 118.13330.2022. Свод правил. Общественные здания и сооружения. СНиП 31-06-2009;

1.4.46. СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003;

1.4.47. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

1.4.48. Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

1.4.49. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

1.4.50. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

1.4.51. Правила устройства электроустановок (ПУЭ). Шестое издание (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979) (ред. от 20.06.2003);

1.4.52. Приказ Росархива от 02.03.2020 № 24 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях»;

1.4.53. Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Краснотурьинский краеведческий музей»;

1.4.54. Положение о муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск», утверждённое решением Думы городского округа Краснотурьинск от 26.04.2012 № 15;

1.4.55. Приказ муниципального органа «Управления культуры городского округа Краснотурьинск» от 08.09.2021 № 66-О «Об утверждении перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

1.4.56. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Краснотурьинск, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной работы.

1.5. Термины и определения

1.5.1. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте

Стандарт муниципальной услуги - нормативный акт, устанавливающий систему требований к предоставлению муниципальной услуги в интересах ее получателя, в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Свердловской области, городского округа Краснотурьинск.

Музейное дело - вид деятельности, включающий комплектование, учет, хранение, охрану, изучение и использование музеями культурного наследия страны и рефлексию этих процессов.

Музейный предмет - культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное представление;

Музейная коллекция - совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества услуги - деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги).

Оценка качества услуги - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

Показатель качества услуги (обслуживания) - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

Место предоставления услуги - помещения музея, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т. ч. временно) для оказания муниципальной услуги.

1.6. Факторы, определяющие качество оказания муниципальной услуги

1.6.1. Основными факторами, определяющими качество предоставления муниципальной услуги, являются:

- наличие и состояние организационно-регламентирующих документов, в соответствии с которыми функционирует музей;
- условия места оказания услуги;
- режим работы музея;
- наличие специального технического оснащения, специальных ресурсов

музея;

- организационная структура музея и ее укомплектованность специалистами, их квалификация;

- наличие информационного сопровождения порядка и правил оказания муниципальной услуги;

- объем финансирования;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, соблюдением качества фактически предоставляемой муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта;

- степень удовлетворенности получателей муниципальной услуги качеством ее предоставления.

2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

2.1. Общие требования к процессу предоставления услуги.

2.1.1. Содержание муниципальной услуги.

Экспонирование (показ) музейных предметов основного фонда (выставочная площадь музея).

Платные и частично оплачиваемые услуги населению предоставляются на основании приобретенного посетителем музея билета, дающего право на вход.

Музей самостоятельно определяет порядок предоставления платных услуг населению. Стоимость услуг музея и условия их предоставления устанавливается исходя из востребованности данной услуги и платежеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным руководителем музея при согласовании с Управлением культуры.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

2.2. Порядок предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Для получения муниципальной услуги потребителю услуги необходимо лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, и приобрести билет на посещение выставки (экспозиции).

2.2.2. Для льготных категорий предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании льготного билета на право бесплатного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего отнесение его к льготной категории.

2.2.3. В случае если в билете (абонементе) указана дата посещения, предоставление услуги в другие даты по данному билету (абонементу) не допускается.

2.2.4. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие билета (абонемента), дающего право на получение муниципальной услуги в день обращения;

- обращение за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;

- нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; от его одежды исходит резкий неприятный запах; его

одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, оказывающей муниципальную услугу, и одежды других потребителей услуги.

Отказ в предоставлении доступа к муниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

2.2.5. Действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим, законодательством Российской Федерации.

2.3. Требования к законности и безопасности предоставления услуги.

Учреждение, предоставляющее муниципальную 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 расписание; 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.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления услуги.

2.4.1. Требования к зданиям и прилегающей территории:

- учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления муниципальной услуги;

- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;

- содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;

- здания должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- здания должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;

- здания должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы);

- здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы;

- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении муниципальной услуги; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;

- учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

2.4.2. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

- помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;

- помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

- в здании учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения: выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

- в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

- по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно

влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум и так далее).

2.4.3. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

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

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой муниципальной услуге;

- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

- на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении муниципальной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

- помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценное камни и другие ценные экспонаты);

- в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

- технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; для оказания качественных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

- помещения музея должны быть оснащены телефонной связью.

2.4.4. Требования к обеспечению мягким инвентарем:

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления муниципальной услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой услуги.

2.5. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

2.5.1. Требования к режиму работу организации:

- режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а

также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением;

- учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений;

- режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения не менее чем на 1 час;

- предоставление муниципальной услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;

- предоставление муниципальной услуги потребителям может производиться в любой рабочий день музея; даты и время проведения мероприятий устанавливается музеем самостоятельно; длительность мероприятий определяется музеем самостоятельно;

- в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс и гардероба для посетителей;

- один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются;

- график работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей;

- ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно; время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым, законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.5.2. Требования к удаленности расположения места предоставления муниципальной услуги:

- места предоставления муниципальной услуги должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

2.5.3. Требования к доступности муниципальной услуги для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан):

- в соответствии с федеральным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев в соответствии с действующим законодательством.

2.6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги.

2.6.1. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

2.6.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении услуг:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в музее; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

2.7.1. Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о муниципальной услуге.

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы учреждения;

- правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности

посетителей;

- утвержденный перечень муниципальных услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

- о дополнительных муниципальных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;

- контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

- адрес официального сайта музея в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

Учреждение должно информировать об установлении права бесплатного посещения музея определённым действующим законодательством категориям граждан.

Учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде; правила посещения, музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм.

Информирование потребителей услуги осуществляется:

- через официальный сайт учреждения в сети «Интернет»;

- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

- по телефону в виде устного ответа, на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

- посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги при личном посещении музея;

На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- режим работы учреждения;

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

- перечень оказываемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

- о проводимых выставках, мероприятиях;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

- наименование учреждения;

- режим работы учреждения;

- информация об изменениях в режиме работы;

Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его фондах, ресурсах;

- об услугах учреждения;

- контактная информация;

- режим работы учреждения;

- о проводимых мероприятиях;

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, ее фондах, ресурсах;

- об услугах учреждения;

- контактная информация;

- о режиме работы учреждения;

- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней;

Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно

должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут;

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;

- об адресах сайта Министерства культуры Свердловской области, Российской Федерации, Управление культуры в сети «Интернет»; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; сайта муниципального музея, принимающего участие в предоставлении муниципальной услуги;

- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

- о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги;

- о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

Информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности.

Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

2.7.2. Иные услуги, например, размещение информации в сети «Интернет», в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах.

На сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- местонахождение и схема проезда к зданию музея;

- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- информация о создании учреждения, сведения об учредителе (учредителях);

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/);

- адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (http://66.gosuslugi.ru/pgu/);

- стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

- перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

- учредительные документы (Устав, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о структурных подразделениях, правила пользования библиотекой и др.);

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы;

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением;

- информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

- информация о проводимых выставках, мероприятиях;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- иная информация (информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения).

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению

муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

3.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

3.4. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем муниципальной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги (выполнения работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальную услуги, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений городского округа Краснотурьинск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества услуг.

3.5. В целях улучшения, качества муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей муниципальной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

3.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

3.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

3.8. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

3.9. Управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления

муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования, к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных услуг.

3.10. Управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

3.11. В зависимости от основания проведения контроля Управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением культуры планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводится по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой, проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1. Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей услуг

4.1.1. Мнения потребителей муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

4.1.2. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

5. Показатели качества и (или) объема предоставления муниципальной услуги

5.1. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются

Наименование показателя, единица измерения	Формула расчета показателя	Источник информации
Количество музейных предметов основного музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за отчетный за отчетный период (единиц)	Учет ведется нарастающим итогом с начала финансового года	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея». Внутренняя учетная документация

5.2. Показателями объема предоставления муниципальной услуги являются

- число посетителей (человек), абсолютная величина, по данным мониторинга;

- количество выставок и экспозиций (единиц), абсолютная величина, по данным мониторинга.

Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея». Внутренняя учетная документация.

Приложение № 6
к приказу муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» от 25.12.2024 № 123/1-о «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ «СОЗДАНИЕ ЭКСПОЗИЦИЙ (ВЫСТАВОК) МУЗЕЕВ, ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫЕЗДНЫХ ВЫСТАВОК»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной работы.

Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (далее - муниципальная работа).

Муниципальную работу выполняет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинский краеведческий музей» (далее - учреждение).

Контактная информация учреждения:

Юридический адрес: 624449, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Попова, д. 70, телефон: (34384) 3-42-08, 3-42-09

Официальный сайт учреждения: http://museum.krasnoturinsk.org/

e-mail: kr.museum@yandex.ru

1.2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее - Управление культуры).

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждения по выполнению муниципальной работы, а также предоставляет финансирование учреждению на выполнение муниципальной работы в соответствии с утвержденным муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления культуры:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Молодёжная, д. 1, телефон: (8-34384) 989-02, добавочный 2184, 2237, e-mail: mo_kultura@krtadm.ru, официальный сайт Управления культуры http://uk-krasnoturinsk.ru/

1.3. Потребителями муниципальной работы являются физические лица (работа предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной работы

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

1.4.3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ;

1.4.4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

1.4.5. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

1.4.6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4.7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.8. Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

1.4.9. Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

1.4.10. Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

1.4.11. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

1.4.12. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1.4.13. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

1.4.14. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

1.4.15. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

1.4.16. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

1.4.17. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

1.4.18. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4.19. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.4.20. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

1.4.21. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

1.4.22. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.23. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

1.4.24. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический

регламент о безопасности зданий и сооружений»;

1.4.25. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

1.4.26. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

1.4.27. Федеральный закон от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

1.4.28. Указ Президента РФ от 23.01.2024 № 63 «О мерах социальной поддержки многодетных семей»;

1.4.29. Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

1.4.30. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации»;

1.4.31. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

1.4.32. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»;

1.4.33. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

1.4.34. Закон Свердловской области от 27.12.2004 № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области»;

1.4.35. Областной закон от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

1.4.36. Областной закон Свердловской области от 23.10.1995 № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

1.4.37. Постановление Правительства Свердловской области от 29.12.2010 № 1909-ПП «О бесплатном посещении государственных музеев

Свердловской области отдельными категориями граждан»;

1.4.38. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 15.01.2019 № 17 «Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации»;

1.4.39. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;

1.4.40. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 № 2803 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

1.4.41. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 23.07.2020 № 827 «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;

1.4.42. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения;

1.4.43. ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг;

1.4.44. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда»;

1.4.45. СП 118.13330.2022. Свод правил. Общественные здания и сооружения. СНиП 31-06-2009;

1.4.46. СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003;

1.4.47. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

1.4.48. Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

1.4.49. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

1.4.50. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

1.4.51. Правила устройства электроустановок (ПУЭ). Шестое издание (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979) (ред. от 20.06.2003);

1.4.52. Приказ Росархива от 02.03.2020 № 24 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в

государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях» (Зарегистрировано в Минюсте России 20.05.2020 № 58396);

1.4.53. Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Краснотурьинский краеведческий музей»;

1.4.54. Положение о муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск», утверждённое решением Думы городского округа Краснотурьинск от 26.04.2012 № 15;

1.4.55. Приказ муниципального органа «Управления культуры городского округа Краснотурьинск» от 08.09.2021 № 66-О «Об утверждении перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

1.4.56. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Краснотурьинск, регламентирующие правоотношения в сфере выполнения муниципальной работы.

1.5. Термины и определения

1.5.1. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте

Стандарт муниципальной работы - нормативный акт, устанавливающий систему требований к выполнению муниципальной работы в интересах ее получателя, в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Свердловской области, городского округа Краснотурьинск.

Музейное дело - вид деятельности, включающий комплектование, учет, хранение, охрану, изучение и использование музеями культурного наследия страны и рефлексию этих процессов.

Качество работы - совокупность характеристик работы, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества работы - деятельность по определению значений показателей качества выполнения работы.

Оценка качества работы - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества выполнения работы установленным требованиям.

Показатель качества выполнения работы - количественная характеристика одного или нескольких свойств работы, составляющих ее (его) качество.

Место предоставления работы - помещения музея, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т. ч. временно) для выполнения муниципальной работы.

1.6. Факторы, определяющие качество выполнения муниципальной работы.

1.6.1. Основными факторами, определяющими качество выполнения муниципальной работы, являются:

- наличие и состояние организационно-регламентирующих документов, в соответствии с которыми функционирует музей;

- условия места выполнения работы;

- режим работы музея;

- наличие специального технического оснащения, специальных ресурсов музея;

- организационная структура музея и ее укомплектованность специалистами, их квалификация;

- наличие информационного сопровождения порядка и правил выполнения муниципальной работы;

- объем финансирования;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, соблюдением качества фактически выполняемой муниципальной работы требованиям настоящего Стандарта.

2. Требования к порядку и условиям выполнения муниципальной работы

2.1. Содержание муниципальной работы.

2.1.1. Муниципальная работа выполняется в целях создания постоянных экспозиций и временных выставок, в том числе передвижных.

2.1.2. Муниципальная работа выполняется на бесплатной основе.

2.2. Порядок выполнения работы.

2.2.1. Муниципальная работа может быть выполнена как на экспозиционных площадях музея, так и на экспозиционных площадях вне музея (в стационаре, вне стационара).

2.2.2. Порядок выполнения муниципальной работы разрабатывается и утверждается музеем, выполняющим работу, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, перечисленными в пункте 1.4 раздела 1 настоящего Стандарта.

2.3. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы.

Учреждение, выполняющее муниципальную работу, 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 расписание; 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 музей; 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.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения работы.

2.4.1. Требования к зданиям и прилегающей территории:

- учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для выполнения муниципальной работы;

- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;

- содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;

- здание должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;

- здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполнения муниципальной работы (запыленности, загрязненности, шума, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы);

- здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы;

- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при выполнении муниципальной работы; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;

- учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

2.4.2. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

- помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами

коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

- в здании учреждения, выполняющего муниципальную работу, должны быть предусмотрены следующие помещения: выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

- в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

- по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на выполнения муниципальной работы (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум и так далее).

2.4.3. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе выполнения муниципальной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество выполнения муниципальной работы;

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать выполняемой муниципальной работе;

- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

- на оборудование импортного производства, применяемое при выполнении муниципальной работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

- помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть

оборудованы сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценное камни и другие ценные экспонаты);

- в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

- технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

- помещения музея должны быть оснащены телефонной связью.

2.4.4. Требования к обеспечению мягким инвентарем:

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе выполнения муниципальной работы, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество выполнения муниципальной работы.

2.5. Требования к доступности работы для потребителей.

2.5.1. Требования к режиму работы учреждения.

Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Управлением культуры.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

Выполнение муниципальной работы должно осуществляться не менее 5 дней в неделю.

Выполнение муниципальной работы может производиться в любой рабочий день музея, сроки выполнения муниципальной работы устанавливаются музеем, самостоятельно в соответствии с планами его работы.

Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно; время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.5.2. Требования к удаленности расположения места выполнения муниципальной работы.

Места выполнения муниципальной работы должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

2.5.3. Требования к доступности работы для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан):

- результаты выполнения муниципальной работы должны быть представлены в стационарных условиях и вне стационара;

- в соответствии с федеральным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев;

2.6. Требования к кадровому обеспечению выполнению работы.

2.6.1. Требования к численности персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

2.6.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в выполнении работы:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему выполнение муниципальной работы, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в музее; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на

исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей работы.

2.7.1. Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о выполняемых работах.

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых муниципальных работах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы учреждения;

- правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;

- утвержденный перечень предоставляемых муниципальных услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

- о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;

- контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

- адрес официального сайта музея в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

Учреждения должны информировать об установлении права бесплатного посещения музея отдельным категориям граждан в соответствии с действующим законодательством.

Учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа: схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде; правила посещения музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм.

Информирование потребителей работы осуществляется:

- через официальный сайт в сети «Интернет»;

- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

- по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

- посредством консультирования специалистами, ответственными за выполнение работы при личном посещении музея.

На информационных стендах, в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- режим работы учреждения;

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- стандарт качества выполнения муниципальной работы;

- перечень оказываемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

- о проводимых выставках, мероприятиях;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

- наименование учреждения;

- режим работы учреждения;

- информация об изменениях в режиме работы;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях и иные сведения;

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его фондах, ресурсах;

- об услугах учреждения;

- контактная информация;

- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях;

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на официальном сайте учреждения в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней; информирование о порядке выполнения работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы, учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности, работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной работы, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной работы. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке выполнения муниципальной работы;
- об адресах сайта Министерства культуры Свердловской области, Российской Федерации, Управления культуры в сети «Интернет»; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной

информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; интернет-сайт учреждения, принимающего участие в выполнении муниципальной работы;

- о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- информация о выполнении муниципальной работы должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

- вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

2.7.2. Иные услуги, например, размещение информации в сети «Интернет», в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах и иные.

На сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- местонахождение и схема проезда к зданию музея;

- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- информация о создании учреждения, сведения об учредителе (учредителях);

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/);

- адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (http://66.gosuslugi.ru/pgu/);

- стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

- учредительные документы (Устав, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о структурных подразделениях, правила пользования библиотекой и другое);

- перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы;

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением;

- информация о выполнении муниципального задания, отчет о

результатах деятельности учреждения;

- информация о проводимых выставках, мероприятиях;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- иная информация (информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения).

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной работы

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего муниципальную работу.

3.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

3.4. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества муниципальной работы. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства, в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений городского округа Краснотурьинск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества работ.

3.5. В целях улучшения качества муниципальной й работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством выполняемой муниципальной работы.

3.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

3.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

3.8. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

3.9. Управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных работ.

3.10. Управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

3.11. В зависимости от основания проведения контроля Управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения муниципальной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также оценивается достижение, показателей качества муниципальной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей работ, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры , а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

4. Учет мнения потребителей муниципальной работы

4.1. Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей муниципальной работы.

4.1.1. Мнение потребителей работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной работы и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной работы.

4.1.2. Мнение потребителей работы изучается, анализируется и используется при проведении оценки доступности и качества муниципальной работы.

5. Показатели качества и (или) объема выполнения муниципальной работы

5.1. Показателями качества выполнения муниципальной работы являются

Показатели качества не установлены.

5.2. Показателями объема выполнения муниципальной работы являются

- количество экспозиций (единиц), абсолютная величина, по данным мониторинга.

Внутренняя учетная документация.

Приложение № 7
к приказу муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» от 25.12.2024 № 123/1-о «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ «ФОРМИРОВАНИЕ, УЧЕТ, ИЗУЧЕНИЕ, ОБЕСПЕЧЕНИЕ ФИЗИЧЕСКОГО СОХРАНЕНИЯ ИБЕЗОПАСНОСТИ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной работы.

Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций (далее - муниципальная работа).

Муниципальную работу выполняет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинский краеведческий музей» (далее - учреждение).

Контактная информация учреждения:

Юридический адрес: 624449, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Попова, д. 70, телефон: (34384) 3-42-08, 3-42-09

Официальный сайт учреждения: http://museum.krasnoturinsk.org/

e-mail: kr.museum@yandex.ru

1.2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее - Управление культуры).

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждения по выполнению муниципальной работы, а также предоставляет финансирование учреждению на выполнение муниципальной работы в соответствии с утвержденным муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления культуры:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Молодёжная, д. 1, телефон: (8-34384) 989-02, добавочный 2184, 2237, e-mail: mo_kultura@krtadm.ru, официальный сайт Управления культуры http://uk-krasnoturinsk.ru/

1.3. Потребителями муниципальной работы являются физические лица (работы предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии

со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной работы

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

1.4.3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ;

1.4.4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

1.4.5. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

1.4.6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4.7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.8. Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

1.4.9. Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

1.4.10. Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

1.4.11. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

1.4.12. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1.4.13. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

1.4.14. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

1.4.15. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

1.4.16. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

1.4.17. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

1.4.18. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4.19. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.4.20. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

1.4.21. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

1.4.22. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.23. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический

регламент о требованиях пожарной безопасности»;

1.4.24. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

1.4.25. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

1.4.26. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

1.4.27. Федеральный закон от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

1.4.28. Указ Президента РФ от 23.01.2024 № 63 «О мерах социальной поддержки многодетных семей»;

1.4.29. Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

1.4.30. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации»;

1.4.31. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

1.4.32. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»;

1.4.33. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

1.4.34. Закон Свердловской области от 27.12.2004 № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области»;

1.4.35. Областной закон от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

1.4.36. Областной закон Свердловской области от 23.10.1995 № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

1.4.37. Постановление Правительства Свердловской области от 29.12.2010 № 1909-ПП «О бесплатном посещении государственных музеев Свердловской области отдельными категориями граждан»;

1.4.38. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 15.01.2019 № 17 «Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации»;

1.4.39. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;

1.4.40. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 № 2803 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

1.4.41. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 23.07.2020 № 827 «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;

1.4.42. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения;

1.4.43. ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг;

1.4.44. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2020 № 61893);

1.4.45. СП 118.13330.2022. Свод правил. Общественные здания и сооружения. СНиП 31-06-2009;

1.4.46. СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003;

1.4.47. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

1.4.48. Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

1.4.49. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

1.4.50. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

1.4.51. Правила устройства электроустановок (ПУЭ). Шестое издание (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979) (ред. от 20.06.2003);

1.4.52. Приказ Росархива от 02.03.2020 № 24 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях» (Зарегистрировано в Минюсте России 20.05.2020 № 58396);

1.4.53. Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Краснотурьинский краеведческий музей»;

1.4.54. Положение о муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск», утверждённое решением Думы городского округа Краснотурьинск от 26.04.2012 № 15;

1.4.55. Приказ муниципального органа «Управления культуры городского округа Краснотурьинск» от 08.09.2021 № 66-О «Об утверждении перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

1.4.56. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Краснотурьинск, регламентирующие правоотношения в сфере выполнения муниципальной работы.

1.5. Термины и определения

1.5.1. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте

Стандарт муниципальной работы - нормативный акт, устанавливающий систему требований к выполнению муниципальной работы в интересах ее получателя, в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Свердловской области, городского округа Краснотурьинск.

Музейное дело - вид деятельности, включающий комплектование, учет, хранение, охрану, изучение и использование музеями культурного наследия страны и рефлексию этих процессов.

Качество работы - совокупность характеристик работы, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества работы - деятельность по определению значений показателей качества выполнения работы.

Оценка качества работы - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества выполнения работы установленным требованиям.

Показатель качества выполнения работы - количественная характеристика одного или нескольких свойств работы, составляющих ее (его) качество.

Место предоставления работы - помещения музея, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т. ч. временно) для выполнения муниципальной работы.

1.6. Факторы, определяющие качество выполнения муниципальной работы.

1.6.1. Основными факторами, определяющими качество выполнения

муниципальной работы, являются:

- наличие и состояние организационно-регламентирующих документов, в соответствии с которыми функционирует музей;
- условия места выполнения работы;
- режим работы музея;
- наличие специального технического оснащения, специальных ресурсов музея;
- организационная структура музея и ее укомплектованность специалистами, их квалификация;
- наличие информационного сопровождения порядка и правил выполнения муниципальной работы;
- объем финансирования;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, соблюдением качества фактически выполняемой муниципальной работы требованиям настоящего Стандарта.

2. Требования к порядку и условиям выполнения муниципальной работы

2.1. Содержание муниципальной работы.

2.1.1. Муниципальная работа выполняется в целях формирования, учета, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций.

2.1.2. Муниципальная работа выполняется на бесплатной основе.

2.2. Порядок выполнения работы.

2.2.1. Порядок выполнения муниципальной работы разрабатывается и утверждается музеем, выполняющим работу, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, перечисленными в пункте 1.4 раздела 1 настоящего Стандарта.

2.3. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы.

Учреждение, выполняющее муниципальную работу, 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 расписание; 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 музей; 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.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения работы.

2.4.1. Требования к зданиям и прилегающей территории:

- учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для выполнения муниципальной работы;

- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;

- содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;

- здание должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;

- здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполнения муниципальной работы (запыленности, загрязненности, шума, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы);

- здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы;

- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при выполнении муниципальной работы; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;

- учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

2.4.2. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

- помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

- в здании учреждения, выполняющего муниципальную работу, должны быть предусмотрены следующие помещения: выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

- в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

- по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на выполнения муниципальной работы (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум и так далее).

2.4.3. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе выполнения муниципальной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество выполнения муниципальной работы;

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать выполняемой муниципальной работе;

- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

- на оборудование импортного производства, применяемое при выполнении муниципальной работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

- помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценное камни и другие ценные экспонаты);

- в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

- технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

- помещения музея должны быть оснащены телефонной связью.

2.4.4. Требования к обеспечению мягким инвентарем:

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе выполнения муниципальной работы, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество выполнения муниципальной работы.

2.5. Требования к доступности работы для потребителей.

2.5.1. Требования к режиму работы учреждения.

Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Управлением культуры.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

Выполнение муниципальной работы должно осуществляться не менее 5 дней в неделю.

Выполнение муниципальной работы осуществляется в любой рабочий день музея, сроки выполнения муниципальной работы устанавливаются музеем, самостоятельно в соответствии с планами его работы.

Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно; время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.5.2. Требования к удаленности расположения места выполнения муниципальной работы.

Места выполнения муниципальной работы должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

2.5.3. Требования к доступности работы для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан):

- результаты выполнения муниципальной работы должны быть представлены в экспозициях и выставках музея (в стационарных условиях и вне стационара);

- в соответствии с федеральным законодательством учреждения должны

обеспечить право бесплатного посещения музеев;

2.6. Требования к кадровому обеспечению выполнению работы.

2.6.1. Требования к численности персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

2.6.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в выполнении работы:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему выполнение муниципальной работы, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в музее; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения

поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей работы.

2.7.1. Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о выполняемых работах.

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых муниципальных работах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы учреждения;

- правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;

- утвержденный перечень муниципальных работ с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

- о дополнительных работах, выполняемых для потребителей, и ценах на них;

- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;

- контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

- адрес официального сайта музея в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

Учреждения должны информировать об установлении права бесплатного посещения музея отдельным категориям граждан в соответствии с действующим законодательством.

Учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа: схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде; правила посещения музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм.

Информирование потребителей работы осуществляется:

- через официальный сайт в сети «Интернет»;

- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

- по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

- посредством консультирования специалистами, ответственными за выполнение работы при личном посещении музея.

На информационных стендах, в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- режим работы учреждения;

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- стандарт качества выполнения муниципальной работы;

- перечень выполняемых учреждением муниципальных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

- о проводимых выставках, мероприятиях;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

- наименование учреждения;

- режим работы учреждения;

- информация об изменениях в режиме работы;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях и иные сведения;

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях;

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на официальном сайте учреждения в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней; информирование о порядке выполнения работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы, учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности, работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной работы, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной работы. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке выполнения муниципальной работы;
- об адресах сайта Министерства культуры Свердловской области,

Российской Федерации и Управления культуры в сети «Интернет»; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; официальный сайт учреждения, принимающего участие в выполнении муниципальной работы;

- о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- информация о выполнении муниципальной работы должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

- вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

2.7.2. Иные услуги, например, размещение информации в сети «Интернет», в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах.

На сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- местонахождение и схема проезда к зданию музея;

- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- информация о создании учреждения, сведения об учредителе (учредителях);

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/);

- адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (http://66.gosuslugi.ru/pgu/);

- стандарт качества выполнения муниципальной работы;

- перечень выполняемых учреждением муниципальных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

- учредительные документы (Устав, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о структурных подразделениях, правила пользования библиотекой и др.);

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы;

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением;

- информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

- информация о проводимых выставках, мероприятиях;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- иная информация (информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения).

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной работы

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего муниципальную работу.

3.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

3.4. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества муниципальной работы. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства, в соответствующей сфере

деятельности муниципальных учреждений городского округа Краснотурьинск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества работ.

3.5. В целях улучшения качества муниципальной й работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством выполняемой муниципальной работы.

3.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

3.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

3.8. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

3.9. Управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных работ.

3.10. Управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

3.11. В зависимости от основания проведения контроля Управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения муниципальной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также оценивается достижение, показателей качества муниципальной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей работ, требований контролирующих,

правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры , а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

4. Учет мнения потребителей муниципальной работы

4.1. Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей муниципальной работы.

4.1.1. Мнение потребителей работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной работы и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной работы.

4.1.2. Мнение потребителей работы изучается, анализируется и используется при проведении оценки доступности и качества муниципальной работы.

5. Показатели качества и (или) объема выполнения муниципальной работы

5.1. Показателями качества выполнения муниципальной работы являются

Показатели качества не установлены.

5.2. Показателями объема выполнения муниципальной работы являются

- количество предметов (единиц), абсолютная величина, по данным мониторинга.

Внутренняя учетная документация.

Приложение № 8
к приказу муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» от 25.12.2024 № 123/1-о «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ «БИБЛИОГРАФИЧЕСКАЯ ОБРАБОТКА ДОКУМЕНТОВ И СОЗДАНИЕ КАТАЛОГОВ»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной работы

Библиографическая обработка документов и создание каталогов (далее - муниципальная работа).

Муниципальная работа выполняется муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система» (далее - учреждение).

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению муниципальной работы по библиографической обработке документов и созданию каталогов, а также основные положения, определяющие качество выполнения муниципальной работы.

Контактная информация учреждения:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Бульвар Мира, д. 3, телефон: (34384) 6-46-29, 6-36-38

Официальный сайт учреждения: http://librarykrasnoturinsk.ru/

e-mail: cbf@librarykrasnoturinsk.ru

1.2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее - Управление культуры).

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждения по выполнению муниципальной работы, а также предоставляет финансирование учреждению на выполнение муниципальной работы в соответствии с утвержденным муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления культуры:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Молодёжная, д. 1, телефон: (8-34384) 989-02, добавочный 2184, 2237, e-mail: mo_kultura@krtadm.ru, официальный сайт Управления культуры http://uk-krasnoturinsk.ru/

1.3. Потребителями муниципальной работы являются физические лица (работа предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и

религиозных убеждений).

1.4. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной работы

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

1.4.3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ;

1.4.4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

1.4.5. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

1.4.6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4.7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.8. Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

1.4.9. Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

1.4.10. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

1.4.11. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

1.4.12. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1.4.13. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

1.4.14. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

1.4.15. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

1.4.16. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

1.4.17. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

1.4.18. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4.19. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.4.20. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

1.4.21. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

1.4.22. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.23. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический

регламент о требованиях пожарной безопасности»;

1.4.24. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

1.4.25. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

1.4.26. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

1.4.27. Областной закон от 21.04.1997 № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области»;

1.4.28. Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

1.4.29. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации»;

1.4.30. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

1.4.31. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»;

1.4.32. Постановление Минтруда Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

1.4.33. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения;

1.4.34. ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг;

1.4.35. ГОСТ Р 7.0.60-2020. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. Термины и определения;

1.4.36. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;

1.4.37. ГОСТ 7.50-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Общие требования;

1.4.38. ГОСТ 7.59-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;

1.4.39. ГОСТ Р 7.0.100-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

1.4.40. ГОСТ Р 7.0.87-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования;

1.4.41. ГОСТ Р 7.0.103-2023. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения;

1.4.42. ГОСТ Р 7.0.102-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Профиль комплектования фондов научных библиотек. Структура. Индикаторы комплектования;

1.4.43. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда»;

1.4.44. СП 118.13330.2022. Свод правил. Общественные здания и сооружения. СНиП 31-06-2009;

1.4.45. СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003;

1.4.46. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

1.4.47. Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

1.4.48. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.10.1993 № 649 «Об утверждении Положения об организации продажи неиспользуемых книг и других произведений печати из фондов библиотек Министерства культуры Российской Федерации»;

1.4.49. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

1.4.50. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

1.4.51. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

1.4.52. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

1.4.53. Письмо Минкультуры Российской Федерации от 08.01.1998 № 01-02/16-29 «Об Основных положениях организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации»;

1.4.54. Письмо Министерства финансов Российской Федерации от 04.11.1998 № 16-00-16-198 «Об инвентаризации библиотечных фондов»;

1.4.55. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

1.4.56. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

1.4.57. Правила устройства электроустановок (ПУЭ). Шестое издание (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979) (ред. от 20.06.2003);

1.4.58. Приказ Росархива от 02.03.2020 № 24 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях»;

1.4.59. Устав муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система»;

1.4.60. Положение о муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск», утверждённое решением Думы городского округа Краснотурьинск от 26.04.2012 № 15;

1.4.61. Приказ муниципального органа «Управления культуры городского округа Краснотурьинск» от 08.09.2021 № 66-О «Об утверждении перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

1.4.62. Порядок предоставления библиотечных услуг на территории городского округа Краснотурьинск (далее - Правила пользования библиотеками);

1.4.63. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Краснотурьинск, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной работы.

1.5. Термины и определения

1.5.1. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте

Стандарт качества оказания работы - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителей результатов работы

требования к оказанию работы, включающие характеристику процесса, форму, содержание, ресурсное обеспечение и результат оказания конкретной работы.

Библиотечное дело - отрасль информационной, культурно-просветительной и образовательной деятельности, включающая создание и развитие сети библиотек, формирование и использование их фондов, организацию библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания населения, подготовку библиотечных кадров, научное и методическое обеспечение работы библиотек.

Библиотечная деятельность - область социогуманитарной деятельности по удовлетворению информационных, культурных и образовательных потребностей населения посредством библиотек.

Качество работы - совокупность характеристик работы, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества работы - деятельность по определению значений показателей качества работы.

Оценка качества работы - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества работы (процесса работы) установленным требованиям.

Показатель качества работы - количественная характеристика одного или нескольких свойств работы, составляющих ее (его) качество.

Место предоставления работы: помещения библиотек, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т. ч. временно) для оказания муниципальной работы.

2. Требования к порядку и условиям выполнения муниципальных работ

2.1. Общие требования к процессу выполнения работ

2.1.1. Муниципальная работа выполняется в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации.

2.1.2. Выполнение муниципальной работы предусматривает следующие направления деятельности

- библиографическая обработка документов;

- организация электронных и карточных каталогов.

2.1.3. Муниципальная работа выполняется в следующих формах

- моделирование библиотечного фонда, включая определение профиля, объема и структуры единого фонда и его подразделов;

- комплектование библиотечного фонда различными видами документов на различных носителях (бумага, компакт-диск, микрофильм, микрофиша и другое) и в электронном виде (локальные, инсталлированные или удаленные документы, базы данных) в соответствии с профилем (политикой) комплектования библиотечного фонда. Включает анализ документного потока, отбор документов, приобретение документов, в том числе подписку на периодические издания и электронные документы; оцифровку документов; безвозмездное получение в качестве обязательного экземпляра, пожертвований, даров, книгообмена, а также в иных формах, не противоречащих действующему законодательству;

- организацию библиотечного фонда, включающего прием, учет, техническую обработку документов; научную обработку документов и раскрытие фонда с помощью ведения системы каталогов, составления библиографических указателей и списков на различных носителях информации, формирования электронных библиотек, баз данных; размещение и хранение фонда; периодическую инвентаризацию фонда; исключение документов из фонда;

- определение и создание безопасных условий хранения и использования фондов, принятие мер по физическому сохранению документов, в том числе реставрация и переплет документов, изготовление электронных копий, консервация документов;

- выполнение функций центральных библиотек в пределах обслуживаемой территории: организация взаимоиспользования библиотечных ресурсов, оказание методической помощи библиотекам, ведение сводных каталогов.

2.1.4. Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

2.2. Порядок выполнения муниципальной работы

2.2.1. Порядок выполнения работы по библиографической обработке документов и создание каталогов осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, перечисленными в пункте 1.4. раздела 1 настоящего стандарта.

2.2.2. Конечным результатом выполнения муниципальной работы является

- количество библиографических записей, внесенных в традиционный и электронный каталог;

- количество отредактированных библиографических записей в традиционных и электронных каталогах;

- количество оцифрованных полнотекстовых изданий, создание и пополнение баз данных.

2.2.3. Основаниями для отказа в выполнении результатов муниципальной работы являются

- нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой.

- обращение за получением муниципальной работы в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;

- нахождение посетителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;

- запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

- запрашиваемый потребителем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

Отказ в выполнении результатов муниципальной работы по иным основаниям не допускается.

2.2.4. Основаниями для приостановления выполнения результатов

муниципальной работы являются

- нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);

- причинение ущерба имуществу учреждения (до момента его возмещения);

- утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещений ущерба);

- нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения.

2.3. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы

2.3.1. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, 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; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; 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; положение по делопроизводству; 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;

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы.

2.4.1. Здания (помещения) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к библиотекам должны быть очищены от снега и льда.

Табличка с информацией о режиме работы библиотек должна быть расположена на видном месте у входа в библиотеки.

2.4.2. Здания (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

2.4.3. Здания (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, оснащено средствами телефонной связи, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные

выходы из помещений учреждения.

2.4.4. Здания (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные правила и нормы, строительные нормы и правила, иные нормы).

2.4.5. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

2.4.6. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

2.4.7. В составе помещений библиотеки выделяются:

- зона регистрации посетителей;
- зона каталогов;
- справочно-библиографическая зона;
- читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей услуги и работников библиотеки;
- рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения;
- зона предоставления электронной информации;
- зона копирования документов;
- зона абонемента;
- зона проведения массовых мероприятий;
- служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;
- санитарно-бытовая зона (гардероб, туалеты).

2.4.8. Гардероб должен работать в течение всего времени работы библиотеки. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 30 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием всех мер обеспечения сохранности, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

Санузлы и туалетные комнаты должны быть доступными для посетителей. В течение времени выполнения результатов муниципальной работы туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

Библиотека должна иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам их деятельности, потребностям получателей муниципальной работы и отвечающий следующим характеристикам: полнота,

информативность, постоянная обновляемость.

2.4.9. Учреждение должно быть оснащено специальным библиотечным оборудованием: мебель (кафедры выдачи, столы, стулья, кресла), стеллажи для хранения документов (металлические и/или деревянные, стационарные и/или передвижные), выставочное оборудование (витрины, стенды), каталожные шкафы, сейфы для хранения редких и особо ценных изданий и другое оборудование, обеспечивающее сохранность и безопасность фондов.

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

2.4.10. Учреждение должно быть оснащено техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения муниципальной работы. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

2.4.11. Предметы и оборудование, используемые при выполнении муниципальной работы, должны соответствовать санитарным нормам и правилам.

2.4.12. Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

2.4.13. В библиотеке должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников и пользователей.

2.4.14. Библиотека обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения муниципальной работы.

2.4.15. Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны соответствовать нормативным требованиям размещения и безопасной работы.

2.4.16. Библиотека должна быть обеспечена транспортом для организации внестационарного библиотечного обслуживания пользователей, которые не могут самостоятельно посещать библиотеку.

2.4.17. Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной и Интернет-связью.

2.5. Требования к доступности результатов муниципальной работы для потребителей

2.5.1. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения посетителей внутри здания.

2.5.2. Здание (помещение) учреждения должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы, иные приспособления.

2.5.3. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные

дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Управлением культуры.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

2.5.4. Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

2.5.5. Выполнение муниципальной работы должно осуществляться не менее 4 дней в неделю.

2.5.6. В течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа зала для обслуживания читателей на абонементе, читального зала и гардероба для посетителей.

2.5.7. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.

2.5.8. График работы объектов сети внестационарного библиотечного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

2.5.9. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.6. Требования к кадровому обеспечению выполнения муниципальной работы

2.6.1. Учреждение должно быть укомплектовано необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом межотраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

2.6.2. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

2.6.3. Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

2.6.4. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах).

2.6.5. В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

2.6.6. Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с пользователями, должны быть обеспечены личными идентификационными

карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

2.6.7. Сотрудники учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями выполнения результатов муниципальной работы.

2.6.8. В учреждении создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.9. Реализуемые программы повышения квалификации и обучения новых кадров в учреждении должны предусматривать формирование знаний конструктивного управления конфликтными ситуациями, организационной культуры учреждения, навыков адекватных социально-психологических реакций персонала. Специалисты, обслуживающие детей и юношество, должны обладать основами знаний возрастной педагогики и психологии.

2.6.10. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения ими муниципальной работы.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей результатов муниципальной работы

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых результатах муниципальной работы и обеспечить возможность их правильного выбора.

2.7.2. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию

- сведения о графике работы учреждения;

- правила посещения библиотеки, права и обязанности посетителей;

- утвержденный перечень муниципальных работ с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

- сведения о дополнительных работах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;

- контактная информация о руководстве учреждения с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и места приема посетителей.

2.7.3. Информирование потребителей результатов муниципальной работы осуществляется

- через официальный сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

- посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждения, на вывеске у входа в здания (помещения) учреждения;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);

- размещение информации на bus.gov.ru;

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

- по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

- посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление результатов муниципальной работы, при личном посещении библиотеки.

2.7.4. На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- местонахождение и схема проезда к зданию библиотек;

- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- информация о создании учреждения, сведения об учредителе (учредителях);

- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/);

- адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (http://66.gosuslugi.ru/pgu/);

- стандарт качества выполнения муниципальной работы;

- перечень выполняемых учреждениями муниципальных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

- о проводимых выставках, мероприятиях;

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям;

- сведения о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы;

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления работ учреждением;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- правила посещения библиотеки;

- учредительные документы (Устав, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о структурных подразделениях, правила пользования библиотекой и др.);

- иная информация (информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения).

2.7.5. На информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждения размещается следующая информация

- полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;

- режим работы учреждений;

- фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;

- структура учреждений, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителей учреждений, их заместителей, руководителей структурных подразделений учреждений);

- стандарт качества выполнения муниципальной работы;

- перечень выполняемых учреждением муниципальных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

- информация о проводимых выставках, мероприятиях;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждений, а также должностных лиц учреждений;

- копии Устава, Правила пользования, результаты независимой оценки качества предоставления работ.

2.7.6. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация

- наименование учреждения;

- режим работы учреждения;

- информация об изменениях в режиме работы.

2.7.7. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях, иная информация.

2.7.8. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация

- об учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

2.7.9. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация

- об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

2.7.10. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.11. Информирование о порядке выполнения результатов муниципальной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, в которую поступил телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.12. Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за выполнение результатов муниципальной работы, осуществляется при личном посещении библиотек.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением результатов муниципальной работы. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Информация о выполнении муниципальной работы должна быть доступна потребителям без взимания платы за ознакомление с информацией.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам

- о порядке выполнения муниципальной работы;

- об адресах официального сайта Министерства культуры Свердловской области, Управления культуры в сети «Интернет»; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области»; сайта муниципальных библиотек, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги (работы);

- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных и муниципальных услуг;

- о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения муниципальной работы

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего муниципальную работу.

3.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

3.4. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как

3.4.1. текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

3.4.2. оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений городского округа Краснотурьинск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы.

3.5. В целях улучшения качества муниципальной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить мониторинги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемых результатов муниципальной работы.

3.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения,

его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

3.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

3.8. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

3.9. Управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах

3.9.1. текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также принятием ими решений;

3.9.2. последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных работ.

3.10. Управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

3.11. В зависимости от основания проведения контроля Управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением культуры планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения муниципальной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также оценивается достижение показателей качества выполнения муниципальной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг (работ), требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также

выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

4. Учет мнения потребителей результатов муниципальной работы

4.1. Мнения потребителей об уровне качества и доступности результатов муниципальной работы определяется

4.1.1. по результатам проведения мониторинга качества выполнения результатов муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей и анализ собранной информации;

4.1.2. по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результатов муниципальной работы.

4.2. Мнения потребителей результатов муниципальной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества результатов муниципальной работы.

5. Показатели качества и (или) объёма выполнения муниципальной работы

5.1. Показателями качества выполнения муниципальной работы являются

Показатели качества не установлены.

5.2. Показателем объема выполнения муниципальной работы являются

- количество документов (единиц), абсолютная величина, по данным мониторинга.

Внутренняя учетная документация.

Приложение № 9
к приказу муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» от 25.12.2024 № 123/1-о «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (далее - муниципальная услуга).

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система» (далее - учреждение).

Контактная информация учреждения:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Бульвар Мира, д. 3, телефон: (34384) 6-46-29, 6-36-38

Официальный сайт учреждения: http://librarykrasnoturinsk.ru/

e-mail: cbf@librarykrasnoturinsk.ru

1.2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее - Управление культуры).

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждения по предоставлению муниципальной услуги, а также предоставляет финансирование учреждению на оказание муниципальной услуги в соответствии с утвержденным муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления культуры:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Молодёжная, д. 1, телефон: (8-34384) 989-02, добавочный 2184, 2237, e-mail: mo_kultura@krtadm.ru, официальный сайт Управления культуры http://uk-krasnoturinsk.ru/

1.3. Потребителями муниципальной услуги являются юридические и физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной услуги

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

1.4.3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ;

1.4.4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

1.4.5. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

1.4.6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4.7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.8. Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

1.4.9. Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

1.4.10. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

1.4.11. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

1.4.12. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1.4.13. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

1.4.14. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

1.4.15. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

1.4.16. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

1.4.17. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

1.4.18. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4.19. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.4.20. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

1.4.21. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

1.4.22. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.23. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

1.4.24. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

1.4.25. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом

регулировании»;

1.4.26. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

1.4.27. Областной закон от 21.04.1997 № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области»;

1.4.28. Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

1.4.29. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации»;

1.4.30. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

1.4.31. Постановление Правительства Свердловской области от 10.04.2013 № 469-ПП «Об утверждении Перечня основных услуг, оказываемых населению бесплатно общедоступными областными государственными библиотеками»;

1.4.32. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»;

1.4.33. Постановление Минтруда Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

1.4.34. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения;

1.4.35. ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг;

1.4.36. ГОСТ Р 7.0.60-2020. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. Термины и определения;

1.4.37. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;

1.4.38. ГОСТ 7.50-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Общие требования;

1.4.39. ГОСТ 7.59-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;

1.4.40. ГОСТ Р 7.0.100-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

1.4.41. ГОСТ Р 7.0.87-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования;

1.4.42. ГОСТ Р 7.0.103-2023. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения;

1.4.43. ГОСТ Р 7.0.102-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Профиль комплектования фондов научных библиотек. Структура. Индикаторы комплектования;

1.4.44. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда»;

1.4.45. СП 118.13330.2022. Свод правил. Общественные здания и сооружения. СНиП 31-06-2009;

1.4.46. СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003;

1.4.47. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

1.4.48. Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

1.4.49. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.10.1993 № 649 «Об утверждении Положения об организации продажи неиспользуемых книг и других произведений печати из фондов библиотек Министерства культуры Российской Федерации;

1.4.50. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

1.4.51. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

1.4.52. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

1.4.53. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

1.4.54. Письмо Минкультуры Российской Федерации от 08.01.1998 № 01-02/16-29 «Об Основных положениях организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации»;

1.4.55. Письмо Министерства финансов Российской Федерации от 04.11.1998 № 16-00-16-198 «Об инвентаризации библиотечных фондов»;

1.4.56. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

1.4.57. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

1.4.58. Правила устройства электроустановок (ПУЭ). Шестое издание (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979) (ред. от 20.06.2003);

1.4.59. Приказ Росархива от 02.03.2020 № 24 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях»;

1.4.60. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

1.4.61. Устав муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система»;

1.4.62. Положение о муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск», утверждённое решением Думы городского округа Краснотурьинск от 26.04.2012 № 15;

1.4.63. Приказ муниципального органа «Управления культуры городского округа Краснотурьинск» от 08.09.2021 № 66-О «Об утверждении перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

1.4.64. Порядок предоставления библиотечных услуг на территории городского округа Краснотурьинск (далее - Правила пользования библиотеками);

1.4.65. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Краснотурьинск, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

1.5. Термины и определения

1.5.1. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте

Стандарт муниципальной услуги - нормативный акт, устанавливающий систему требований к предоставлению муниципальной услуги в интересах ее получателя, в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Свердловской области, городского округа Краснотурьинск.

Библиотечное дело - отрасль информационной, культурно-просветительной и образовательной деятельности, включающая создание и развитие сети библиотек, формирование и использование их фондов, организацию библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания населения, подготовку библиотечных кадров, научное и методическое обеспечение работы библиотек.

Библиотечная деятельность - область социогуманитарной деятельности по удовлетворению информационных, культурных и образовательных потребностей населения посредством библиотек.

Библиотечное обслуживание - совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг.

Библиотечная услуга - конкретный результат библиотечного обслуживания (полезный эффект библиотечного труда), удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки.

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества услуги - деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги).

Оценка качества услуги - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

Показатель качества услуги (обслуживания) - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

Место предоставления услуги - помещения библиотек, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т. ч. временно) для оказания муниципальной услуги.

1.6. Факторы, определяющие качество оказания муниципальной услуги

1.6.1. Основными факторами, определяющими качество предоставления муниципальной услуги, являются:

- наличие и состояние организационно-регламентирующих документов, в соответствии с которыми функционирует библиотека;
- условия места оказания услуги;
- режим работы библиотеки;
- наличие специального технического оснащения, специальных ресурсов библиотеки;
- организационная структура библиотеки и ее укомплектованность специалистами, их квалификация;

- наличие информационного сопровождения порядка и правил оказания муниципальной услуги;

- объем финансирования;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью библиотеки, соблюдением качества фактически предоставляемой муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта;

- степень удовлетворенности получателей муниципальной услуги качеством ее предоставления.

2. Требования к порядку и условиям оказания муниципальных услуг

2.1. Общие требования к процессу оказания услуг

2.1.1. Содержание муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры.

Оказание муниципальной услуги предусматривает следующие направления деятельности:

1) библиотечное обслуживание:

- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечных фондов в соответствии с установленными правилами, в том числе через внестационарные формы обслуживания и электронные информационные сети;

- предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышение информационной культуры (книжных выставок, конкурсов, фестивалей, акций, конференций и др.);

2) справочно-библиографическое и информационное обслуживание:

- предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;

- предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

- предоставление справок и другой информации, в том числе по телефону, в удаленном доступе, через сайт библиотеки;

3) организация и проведение информационно-просветительских мероприятий: тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок, проведение культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной услуги.

2.1.2. Формы оказания услуги

- в стационарных условиях;

- вне стационара.

Библиотечное обслуживание получателей муниципальной услуги,

которые не могут посещать библиотеку в силу ограниченных физических возможностей, должно обеспечиваться через внестационарные формы обслуживания (пункты выдачи литературы, стоянки передвижной библиотеки-автомобиля).

Слепые и слабовидящие граждане имеют право на библиотечное обслуживание и получение документов на специальных носителях информации.

Представители различных национальностей имеют право на получение документов на родном языке.

Пользователи библиотек детского и юношеского возраста имеют право на библиотечное обслуживание в общедоступных библиотеках, специализированной муниципальной детской библиотеке.

2.1.3. Характер предоставления услуги.

Муниципальная услуга предоставляется пользователям библиотеки бесплатно в объеме, установленном законодательством.

Учреждение может оказывать дополнительные библиотечные, библиографические, информационные услуги с взиманием платы. Перечень таких услуг определяется уставом учреждения. Стоимость услуг определяется учреждением самостоятельно. Информация о ценообразовании на каждую платную услугу должна быть доступна потребителям. При предоставлении платных услуг учреждение вправе устанавливать льготы для отдельных категорий граждан.

2.2. Порядок предоставления услуг

2.2.1. Порядок предоставления муниципальной услуги определяется Правилами пользования библиотеками, устанавливаемыми учреждением в соответствии с уставом, действующим законодательством, по согласованию с учредителем.

2.2.2. Предоставление во временное пользование документов из фондов посетителям библиотек осуществляется

- через стационарные формы обслуживания, путем:

- выдачи документа для работы в читальном зале;

- выдачи документа по библиотечному абонементу для использования вне стен библиотек;

- через внестационарные, в том числе заочные, формы обслуживания (доставка получателю документов и оказание иных услуг библиотек по месту жительства, работы, учебы).

2.2.3. Для получения муниципальной услуги требуется прохождение процедуры регистрации (записи) с оформлением читательского билета и/или читательского формуляра.

2.2.4. Юридическим лицам для получения муниципальной услуги необходимо заключить договор на библиотечное обслуживание.

2.2.5. Порядок регистрации (записи) определяется Правилами пользования библиотеками.

Запись в муниципальные библиотеки осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет - при личном предъявлении законными представителями документов, удостоверяющих их личность (паспорт).

Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

При оформлении читательского билета получатель услуги заключает с библиотекой договор (соглашение) на обработку персональных данных.

Регистрация (запись) одного пользователя должна осуществляться в срок не более 20 минут.

2.2.6. При предоставлении библиотечных документов через читальный зал время ожидания выдачи одного документа не должна превышать 10 минут. Выдача одного документа из книгохранилища, находящегося в одном здании с библиотекой, осуществляется в течение 10 - 30 минут. Выдача одного документа в абонементе осуществляется в течение 7 минут.

2.2.7. Количество выдаваемых документов и срок пользования определяются учреждением и фиксируются в правилах пользования библиотеками. Получатель муниципальной услуги может получить новые документы только после возвращения им всех или части полученных документов. При получении документов получатель муниципальной услуги обязан расписаться в книжном и (или) читательском формуляре за каждый полученный документ. Получатель муниципальной услуги обязан вернуть документы в установленный правилами пользования библиотекой срок.

При возврате документов в библиотеку подпись получателя муниципальной услуги в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

Получатель муниципальной услуги может продлить срок пользования документами, если на них нет спроса со стороны других пользователей.

2.2.8. Предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек сопровождается следующими действиями библиотекаря: после регистрации пользователя библиотекарь фиксирует запрос, заполняет журнал учета заказов, осуществляет библиографическую доработку заказа, проверяет наличие документа в других библиотеках, оформляет и отправляет заказ, получает документ (почта, электронная почта), извещает пользователя, производит выдачу документа.

Время предоставления документов или их копий через систему межбиблиотечного абонемента: при доставке из удаленных книгохранилищ (за пределами городского округа Краснотурьинск) до 10 рабочих дней.

2.2.9. Прием документов от пользователя, выданных во временное пользование, осуществляется после обращения пользователя в библиотеку (читальный зал или абонемент). Библиотекарь производит прием документа, осуществляет проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, делает отметку о приеме документа, в случае необходимости продлевает срок пользования документом путем соответствующей отметки в читательском формуляре пользователя.

2.2.10. Получить информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа можно через систему каталогов (включая электронный каталог) и других баз данных.

2.2.11. Библиотекарь (библиограф) оказывает получателю муниципальной услуги необходимую консультационную помощь в осуществлении им самостоятельного поиска информации в системе каталогов и выборе источников информации.

2.2.12. Библиографическая информация предоставляется в следующих формах: устной, визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу, поисковым информационным системам в сети «Интернет») и письменной.

2.2.13. Для получения справочной и консультативной информации пользователь в устной или письменной форме делает запрос на предоставление справочной и (или) консультативной информации. Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет предоставление информации в виде справок, документа либо устной консультации. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемой информации библиотекарь обслуживает пользователя путем подбора информации по справочно-библиографическим и иным запросам в фондах библиотеки и сети «Интернет».

2.2.14. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является:

- предоставление документа или его копии во временное пользование на различных типах носителей информации;

- предоставление библиографической информации о конкретном документе из фонда библиотеки, содержащей данные, необходимые для идентификации документа и его разыскания в фонде (автор, заглавие, место и год издания, количество страниц, шифр хранения); библиографическая информация предоставляется в следующих формах: устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу); поисковым информационным системам в сети «Интернет»); письменной;

- предоставление информации о составе библиотечных фондов посредством организации доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, книжных выставок; создания системы библиографических пособий (указателей, списков литературы, путеводителей по информационным ресурсам и др.);

- предоставление консультации (индивидуальной или групповой) по поиску и выбору источников информации;

- доступ посетителей библиотеки к информационно-просветительским и культурно-просветительским массовым мероприятиям.

2.2.15. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются

- нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой;

- обращение за предоставлением муниципальной услуги в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;

- нахождение посетителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;

а также в случаях, когда:

- запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

- запрашиваемый потребителем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте

Министерства юстиции Российской Федерации.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

2.2.16. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги являются

- нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);

- причинение ущерба имуществу учреждения (до момента его возмещения);

- утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещений ущерба);

- нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения.

2.3. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

2.3.1. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (устав; свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации; правила пользования библиотекой; правила внутреннего трудового распорядка; положение об обработке персональных данных; положение о работе с экстремистской литературой; положение о порядке возрастной классификации информационной продукции, находящейся в фондах библиотеки и размещении знака информационной продукции; технический паспорт библиотеки; должностные инструкции; инструкция по охране труда и технике безопасности; инструкция по пожарной безопасности; инструкция по электробезопасности; стандарт качества муниципальной услуги; приказы, распоряжения директора библиотеки; коллективный договор; штатное расписание; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; иные документы, включенные в номенклатуру дел библиотеки и утвержденные в установленном законодательством порядке);

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

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения оказания муниципальной услуги

2.4.1. Здания (помещения) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к библиотекам должны быть очищены от снега и льда.

Табличка с информацией о режиме работы библиотек должна быть

расположена на видном месте у входа в библиотеки.

2.4.2. Здания (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

2.4.3. Здания (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, оснащено средствами телефонной связи, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

2.4.4. Здания (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

2.4.5. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

2.4.6. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

2.4.7. В составе помещений библиотеки выделяются

- зона регистрации посетителей;
- зона каталогов;
- справочно-библиографическая зона;
- читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей услуги и работников библиотеки;
- рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения;
- зона предоставления электронной информации;
- зона копирования документов;
- зона абонемента;
- зона проведения массовых мероприятий;
- служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;
- санитарно-бытовая зона (гардероб, туалеты).

2.4.8. Гардероб должен работать в течение всего времени работы библиотеки. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 30 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием всех мер обеспечения сохранности,

предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

Санузлы и туалетные комнаты должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления муниципальной услуги туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

2.4.9. Библиотеки должны иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам их деятельности, потребностям получателей муниципальной услуги и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

2.4.10. Учреждение должно быть оснащено специальным библиотечным оборудованием: мебель (кафедры выдачи, столы, стулья, кресла), стеллажи для хранения документов (металлические и/или деревянные, стационарные и/или передвижные), выставочное оборудование (витрины, стенды), каталожные шкафы, сейфы для хранения редких и особо ценных изданий и другое оборудование, обеспечивающее сохранность и безопасность фондов.

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

2.4.11. Учреждение должно быть оснащено техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки оказания услуги, достаточную пропускную способность для оказания утвержденного объема муниципальной услуги. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

2.4.12. Предметы и оборудование, используемые при оказании муниципальной услуги, должны соответствовать санитарным нормам и правилам.

2.4.13. Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

2.4.14. В библиотеке должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников и пользователей.

2.4.15. Библиотека обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги.

2.4.16. Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны соответствовать нормативным требованиям размещения и безопасной работы.

2.4.17. Библиотека должна быть обеспечена транспортом для организации внестационарного библиотечного обслуживания пользователей, которые не могут самостоятельно посещать библиотеку.

2.4.18. Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной связью и доступом к сети «Интернет».

2.5. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей

2.5.1. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения посетителей внутри здания.

2.5.2. Здание (помещение) учреждения должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы, иные приспособления.

2.5.3. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Управлением культуры.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

2.5.4. Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

2.5.5. Предоставление муниципальной услуги должно осуществляться не менее 4 дней в неделю.

2.5.6. В течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа зала для обслуживания читателей на абонементе, читального зала и гардероба для посетителей.

2.5.7. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.

2.5.8. График работы объектов сети внестационарного библиотечного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

2.5.9. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги

2.6.1. Библиотека должна быть укомплектована необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом типовых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

2.6.2. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

2.6.3. Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

2.6.4. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в

соответствующих журналах).

2.6.5. В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

2.6.6. Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с пользователями, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

2.6.7. Сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями предоставления муниципальной услуги.

2.6.8. В учреждении создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.9. Реализуемые программы повышения квалификации и обучения новых кадров в учреждении должны предусматривать формирование знаний конструктивного управления конфликтными ситуациями, организационной культуры учреждения, навыков адекватных социально-психологических реакций персонала. Специалисты, обслуживающие детей и юношество, должны обладать основами знаний возрастной педагогики и психологии.

2.6.10. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для оказания ими муниципальной услуги.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

2.7.2. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию

- сведения о графике работы учреждения;
- правила посещения библиотеки, права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень предоставляемых муниципальных услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- о дополнительных муниципальных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;
- контактная информация о руководстве учреждения с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей.

2.7.3. Информирование потребителей муниципальной услуги осуществляется

- через официальный сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

- посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждения, на вывеске у входа в здания (помещения) учреждения;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

- по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

- посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, при личном посещении библиотеки.

2.7.4. На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- местонахождение и схема проезда к учреждению;

- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- информация о создании учреждения, сведения об учредителе (учредителях);

- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/);

- адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (http://66.gosuslugi.ru/pgu/);

- стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

- перечень оказываемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям;

- сведения о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы;

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- правила посещения библиотеки;

- учредительные документы (Устав, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о структурных подразделениях, правила пользования библиотекой и др.);

- иная информация (информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения).

2.7.5. На информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждения размещается следующая информация

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- режим работы учреждения;

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- стандарт предоставления услуги;

- перечень оказываемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

- информация о проводимых выставках, мероприятиях;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

2.7.6. На вывесках у входа в библиотеки учреждения должна размещаться следующая информация:

- наименование учреждения;

- режим работы библиотеки;

- информация об изменениях в режиме работы.

2.7.7. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях, иная информация.

2.7.8. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и

т.д.)) до потребителя доводится следующая информация

- об учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

2.7.9. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация

- об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.10. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, в которую поступил телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.11. Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется при личном посещении библиотек.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- об адресе сайта Министерства культуры Свердловской области, Российской Федерации, Управления культуры в сети «Интернет»; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных

и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; Интернет-сайтов областных государственных библиотек;

- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных и муниципальных услуг;

- о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества оказания муниципальной услуги

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

3.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

3.4. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений городского округа Краснотурьинск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

3.5. В целях улучшения качества муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить мониторинги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой муниципальной услуги.

3.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

3.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

3.8. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

3.9. Управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах

3.9.1. текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

3.9.2. последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных услуг.

3.10. Управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

3.11. В зависимости от основания проведения контроля Управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением культуры планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется

4.1.1. по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

4.1.2. по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

4.2. Мнение потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

5. Показатели качества и (или) объема предоставления муниципальной услуги

5.1. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются

Наименование показателя, единица измерения	Формула расчета показателя	Источник информации
Динамика посещений пользователей библиотеки по сравнению с предыдущим годом (процент)	**$П_{отч}$: $П_{предш}$ х 100**, где: $П_{отч}$ - количество посещений пользователей библиотеки в отчетном году; $П_{предш}$ - количество посещений пользователей библиотеки в предшествующем отчетному году	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке». Внутренняя учетная документация

5.2. Показателем объема предоставления муниципальной услуги являются

- количество посещений (единиц), абсолютная величина, по данным мониторинга.

Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке». Внутренняя учетная документация.

Приложение № 10
к приказу муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» от 25.12.2024 № 123/1-о «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ «ФОРМИРОВАНИЕ, УЧЕТ, ИЗУЧЕНИЕ, ОБЕСПЕЧЕНИЕ ФИЗИЧЕСКОГО СОХРАНЕНИЯ И БЕЗОПАСНОСТИ ФОНДОВ БИБЛИОТЕК, ВКЛЮЧАЯ ОЦИФРОВКУ ФОНДОВ»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной работы

Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов (далее - муниципальная работа).

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению муниципальной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку, а также основные положения, определяющие качество выполнения муниципальной работы.

Муниципальная работа выполняется муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система» (далее - учреждение).

Контактная информация учреждения:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Бульвар Мира, д. 3, телефон: (34384) 6-46-29, 6-36-38

Официальный сайт учреждения: http://librarykrasnoturinsk.ru/

e-mail: cbf@librarykrasnoturinsk.ru

1.2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее - Управление культуры).

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждения по выполнению муниципальной работы, а также предоставляет финансирование учреждению на выполнение муниципальной работы в соответствии с утвержденным муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления культуры:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Молодёжная, д. 1, телефон: (8-34384) 989-02, добавочный 2184, 2237, e-mail: mo_kultura@krtadm.ru, официальный сайт Управления культуры http://uk-krasnoturinsk.ru/

1.3. Потребителями муниципальной работы являются физические лица (работа предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной работы

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

1.4.3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ;

1.4.4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

1.4.5. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

1.4.6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4.7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.8. Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

1.4.9. Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

1.4.10. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

1.4.11. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

1.4.12. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1.4.13. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

1.4.14. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

1.4.15. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

1.4.16. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

1.4.17. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

1.4.18. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4.19. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.4.20. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

1.4.21. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

1.4.22. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.23. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

1.4.24. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

1.4.25. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

1.4.26. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

1.4.27. Областной закон от 21.04.1997 № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области»;

1.4.28. Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

1.4.29. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации»;

1.4.30. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

1.4.31. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»;

1.4.32. Постановление Минтруда Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

1.4.33. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения;

1.4.34. ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг;

1.4.35. ГОСТ Р 7.0.60-2020. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. Термины и определения;

1.4.36. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;

1.4.37. ГОСТ 7.50-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Общие требования;

1.4.38. ГОСТ 7.59-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;

1.4.39. ГОСТ Р 7.0.100-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

1.4.40. ГОСТ Р 7.0.87-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования;

1.4.41. ГОСТ Р 7.0.103-2023. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения;

1.4.42. ГОСТ Р 7.0.102-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Профиль комплектования фондов научных библиотек. Структура. Индикаторы комплектования;

1.4.43. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда»;

1.4.44. СП 118.13330.2022. Свод правил. Общественные здания и сооружения. СНиП 31-06-2009;

1.4.45. СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003;

1.4.46. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

1.4.47. Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

1.4.48. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.10.1993 № 649 «Об утверждении Положения об организации продажи неиспользуемых книг и других произведений печати из фондов библиотек Министерства культуры Российской Федерации;

1.4.49. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

1.4.50. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

1.4.51. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

1.4.52. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

1.4.53. Письмо Минкультуры Российской Федерации от 08.01.1998 № 01-02/16-29 «Об Основных положениях организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации»;

1.4.54. Письмо Министерства финансов Российской Федерации от 04.11.1998 № 16-00-16-198 «Об инвентаризации библиотечных фондов»;

1.4.55. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

1.4.56. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

1.4.57. Правила устройства электроустановок (ПУЭ). Шестое издание (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979) (ред. от 20.06.2003);

1.4.58. Приказ Росархива от 02.03.2020 № 24 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях»;

1.4.59. Устав муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система»;

1.4.60. Положение о муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск», утверждённое решением Думы городского округа Краснотурьинск от 26.04.2012 № 15;

1.4.61. Приказ муниципального органа «Управления культуры городского округа Краснотурьинск» от 08.09.2021 № 66-О «Об утверждении перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

1.4.62. Порядок предоставления библиотечных услуг на территории городского округа Краснотурьинск (далее - Правила пользования библиотеками);

1.4.63. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Краснотурьинск, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной работы.

1.5. Термины и определения

1.5.1. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте

Стандарт качества выполнения работы - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителей результатов работы требования к выполнению работы, включающие характеристику процесса, форму, содержание, ресурсное обеспечение и результат оказания конкретной работы.

Библиотечное дело - отрасль информационной, культурно-просветительной и образовательной деятельности, включающая создание и развитие сети библиотек, формирование и использование их фондов, организацию библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания населения, подготовку библиотечных кадров, научное и методическое обеспечение работы библиотек.

Библиотечная деятельность - область социогуманитарной деятельности по удовлетворению информационных, культурных и образовательных потребностей населения посредством библиотек.

Качество работы - совокупность характеристик работы, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества работы - деятельность по определению значений показателей качества работы.

Оценка качества работы - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества работы (процесса работы) установленным требованиям.

Показатель качества работы - количественная характеристика одного или нескольких свойств работы, составляющих ее (его) качество.

Место предоставления работы - помещения библиотек, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т. ч. временно) для выполнения муниципальной работы.

2. Требования к порядку и условиям выполнения муниципальных работ

2.1. Общие требования к процессу выполнения работ

2.1.1. Муниципальная работа выполняется в целях обеспечения учета, комплектования, хранения и использования документов, входящих в состав библиотечных фондов учреждения, в установленном порядке.

2.1.2. Выполнение муниципальной работы предусматривает следующие направления деятельности:

- формирование и учет библиотечных фондов учреждения;

- организация библиотечных фондов учреждения;

- обеспечение физического сохранения и безопасности библиотечных фондов учреждения.

2.1.3. Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

2.2. Порядок выполнения муниципальной работы

2.2.1. Порядок выполнения работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки осуществляется в соответствии с Порядком учета документов, входящих в состав библиотечного фонда, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда», и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, перечисленными в пункте 1.4. раздела 1 настоящего стандарта.

2.2.2. Конечным результатом выполнения муниципальной работы является:

- формирование фонда библиотеки документами на всех видах носителей;
- наличие системы учета поступивших и выбывших документов;
- наличие перемещенных, обеспыленных документов и документов, оснащенных метками и ярлыками.

2.2.3. Основаниями для отказа в выполнении результатов муниципальной работы являются:

- нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой;
- обращение за получением государственной работы в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;
- нахождение посетителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;

а также в случаях, когда:

- запрос гражданина противоречит нормам авторского права;
- запрашиваемый потребителем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

Отказ в выполнении результатов муниципальной работы по иным основаниям не допускается.

2.2.4. Основаниями для приостановления выполнения результатов муниципальной работы являются:

- нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);
- причинение ущерба имуществу учреждения (до момента его возмещения);
- утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещений ущерба);
- нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения.

2.3. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы

2.3.1. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, 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; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; 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; положение по делопроизводству; 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;

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы

2.4.1. Здания (помещения) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к библиотекам должны быть очищены от снега и льда.

Табличка с информацией о режиме работы библиотек должна быть расположена на видном месте у входа в библиотеки.

2.4.2. Здания (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

2.4.3. Здания (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, оснащено средствами телефонной связи, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

2.4.4. Здания (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных

температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

2.4.5. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

2.4.6. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

2.4.7. В составе помещений библиотеки выделяются:

- зона регистрации посетителей;
- зона каталогов;
- справочно-библиографическая зона;
- читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей услуги и работников библиотеки;
- рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения;
- зона предоставления электронной информации;
- зона копирования документов;
- зона абонемента;
- зона проведения массовых мероприятий;
- служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;
- санитарно-бытовая зона (гардероб, туалеты).

2.4.8. Гардероб должен работать в течение всего времени работы библиотеки. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 30 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием всех мер обеспечения сохранности, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

Санузлы и туалетные комнаты должны быть доступными для посетителей. В течение времени выполнения результатов муниципальной работы туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

Библиотеки должны иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам их деятельности, потребностям получателей муниципальной работы и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

2.4.9. Учреждение должно быть оснащено специальным библиотечным оборудованием: мебель (кафедры выдачи, столы, стулья, кресла), стеллажи для хранения документов (металлические и/или деревянные, стационарные и/или

передвижные), выставочное оборудование (витрины, стенды), каталожные шкафы, сейфы для хранения редких и особо ценных изданий и другое оборудование, обеспечивающее сохранность и безопасность фондов.

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

2.4.10. Учреждение должно быть оснащено техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения муниципальной работы. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

2.4.11. Предметы и оборудование, используемые при выполнении муниципальной работы, должны соответствовать санитарным нормам и правилам.

2.4.12. Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

2.4.13. В библиотеке должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников и пользователей.

2.4.14. Библиотека обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения муниципальной работы.

2.4.15. Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны соответствовать нормативным требованиям размещения и безопасной работы.

2.4.16. Библиотека должна быть обеспечена транспортом для организации внестационарного библиотечного обслуживания пользователей, которые не могут самостоятельно посещать библиотеку.

2.4.17. Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной связью и доступом к сети «Интернет».

2.5. Требования к доступности результатов муниципальной работы для потребителей

2.5.1. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения посетителей внутри здания.

2.5.2. Здание (помещение) учреждения должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы, иные приспособления.

2.5.3. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с

Управлением культуры.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

2.5.4. Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

2.5.5. Выполнение муниципальной работы должно осуществляться не менее 4 дней в неделю.

2.5.6. В течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа зала для обслуживания читателей на абонементе, читального зала и гардероба для посетителей.

2.5.7. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.

2.5.8. График работы объектов сети внестационарного библиотечного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

2.5.9. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.6. Требования к кадровому обеспечению выполнения муниципальной работы

2.6.1. Библиотека должна быть укомплектована необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения работы в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом типовых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

2.6.2. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

2.6.3. Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

2.6.4. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах).

2.6.5. В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

2.6.6. Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с пользователями, должны быть обеспечены личными идентификационными

карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

2.6.7. Сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями выполнения результатов муниципальной работы.

2.6.8. В учреждении создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.9. Реализуемые программы повышения квалификации и обучения новых кадров в учреждении должны предусматривать формирование знаний конструктивного управления конфликтными ситуациями, организационной культуры учреждения, навыков адекватных социально-психологических реакций персонала. Специалисты, обслуживающие детей и юношество, должны обладать основами знаний возрастной педагогики и психологии.

2.6.10. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения ими муниципальной работы.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей результатов муниципальной работы

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых результатах муниципальной работы и обеспечить возможность их правильного выбора.

2.7.2. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы учреждения;
- правила посещения библиотеки, права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень муниципальной работы с указанием условий ее предоставления, цен, наличия льгот;
- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- сведения о дополнительной муниципальной работе, выполняемой для потребителей, и цене на нее;
- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;
- контактная информация о руководстве учреждения с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей.

2.7.3. Информирование потребителей результатов муниципальной работы осуществляется:

- через официальный сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);
- посредством размещения информации на информационных стендах в

зданиях (помещениях) учреждения, на вывеске у входа в здания (помещения) учреждения;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);

- размещение информации на bus.gov.ru;

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

- по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

- посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление результатов муниципальной работы, при личном посещении библиотеки.

2.7.4. На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- местонахождение и схема проезда к учреждению;

- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- информация о создании учреждения, сведения об учредителе (учредителях);

- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/);

- адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (http://66.gosuslugi.ru/pgu/);

- стандарт качества предоставления муниципальной работы;

- перечень выполняемых муниципальных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям;

- сведения о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы;

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления работ учреждением;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- правила посещения библиотеки;

- учредительные документы (Устав, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о структурных подразделениях, правила пользования библиотекой и др.);

- иная информация (информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждением; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения).

2.7.5. На информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;

- режим работы учреждений;

- фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;

- структура учреждений, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителей учреждений, их заместителей, руководителей структурных подразделений учреждений);

- стандарт качества выполнения муниципальной работы;

- перечень выполняемых муниципальных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

- информация о проводимых выставках, мероприятиях;

- копии Устава, Правила пользования, результаты независимой оценки качества выполнения работ.

2.7.6. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

- наименование учреждения;

- режим работы библиотеки;

- информация об изменениях в режиме работы.

2.7.7. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях, иная информация.

2.7.8. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

2.7.9. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

2.7.10. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.11. Информирование о порядке выполнения результатов муниципальной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, в которую поступил телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.12. Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за выполнение результатов муниципальной работы, осуществляется при личном посещении библиотек.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с выполнением результатов муниципальной работы. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Информация о выполнении муниципальной работы должна быть доступна потребителям без взимания платы за ознакомление с информацией.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке выполнения результатов муниципальной работы;

- об адресах Интернет-сайта Министерства культуры Свердловской области, Российской Федерации; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; Интернет-сайтов областных государственных библиотек;

- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных и муниципальных услуг;

- о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения муниципальной работы

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего муниципальную работу.

3.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

3.4. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как

3.4.1. текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

3.4.2. оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений городского округа Краснотурьинск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы.

3.5. В целях улучшения качества муниципальной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить мониторинги для изучения

удовлетворенности качеством выполняемых результатов муниципальной работы.

3.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

3.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

3.8. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

3.9. Управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах

3.9.1. текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также принятием ими решений;

3.9.2. последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных работ.

3.10. Управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

3.11. В зависимости от основания проведения контроля Управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением культуры планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения муниципальной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также оценивается достижение показателей качества выполнения муниципальной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг (работ), требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально

подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

4. Учет мнения потребителей результатов муниципальной работы

4.1. Мнения потребителей об уровне качества и доступности результатов муниципальной работы определяется

4.1.1. по результатам проведения мониторинга качества выполнения результатов муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей и анализ собранной информации;

4.1.2. по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результатов муниципальной работы.

4.2. Мнения потребителей результатов муниципальной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества результатов муниципальной работы.

5. Показатели качества и (или) объёма выполнения муниципальной работы

5.1. Показателями качества выполнения муниципальной работы являются

Показатели качества не установлены.

5.1. Показателем объема выполнения муниципальной работы являются

- количество документов (единиц), абсолютная величина, по данным мониторинга.

Внутренняя учетная документация.

Приложение № 11
к приказу муниципального органа
«Управление культуры городского
округа Краснотурьинск» от 25.12.2024
№ 123/1-о «Об утверждении Стандартов
качества предоставления
муниципальных услуг (работ)»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ПОКАЗА СПЕКТАКЛЕЙ»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной работы.

Организация показа спектаклей (театральных постановок) (далее - работа).

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению работы по организации показа спектаклей (театральных постановок), выполняемой учреждениями культуры и искусства, а также основные положения, определяющие качество работы и требования к качеству ее выполнения.

Муниципальную работу выполняет муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол» (далее - учреждение).

Контактная информация учреждения:

Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»

Юридический адрес: 624441, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Ленина, д. 86А, телефон: (34384) 3-16-92.

Официальный сайт учреждения: http://krasnoturinsk-teatr.ru/

e-mail: mlstk@mail.ru

1.2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее - Управление культуры).

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание муниципальных услуг (работ) в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления культуры:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Молодёжная, д. 1, телефон: (8-34384) 989-02, добавочный 2184, 2237, e-mail: mo_kultura@krtadm.ru, официальный сайт Управления культуры http://uk-krasnoturinsk.ru/

1.3. Потребителями муниципальной работы являются физические лица (работа предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста,

национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной работы

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

1.4.3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ;

1.4.4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

1.4.5. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

1.4.6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4.7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.8. Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

1.4.9. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

1.4.10. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1.4.11. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

1.4.12. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

1.4.13. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

1.4.14. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

1.4.15. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

1.4.16. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4.17. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.4.18. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

1.4.19. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

1.4.20. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.21. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

1.4.22. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

1.4.23. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

1.4.24. Федеральный закон от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;

1.4.25. Указ Президента Российской Федерации от 23.01.2024 № 63 «О мерах социальной поддержки многодетных семей»;

1.4.26. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации»;

1.4.27. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации» (вместе с «Положением о театре в Российской Федерации», «Положением о принципах финансирования государственных и муниципальных театров в Российской Федерации»);

1.4.28. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

1.4.29. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»;

1.4.30. Приказ Минтруда России от 16.12.2020 № 914н «Об утверждении Правил по охране труда при выполнении работ в театрах, концертных залах, цирках, зоотеатрах, зоопарках и океанариумах»;

1.4.31. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения;

1.4.32. ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг;

1.4.33. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда»;

1.4.34. СП 118.13330.2022. СНиП 31-06-2009 Общественные здания и сооружения;

1.4.35. СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003;

1.4.36. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

1.4.37. Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

1.4.38. Распоряжение Минкультуры России от 23.10.2023 № 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»;

1.4.39. Областной закон от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

1.4.40. Областной закон Свердловской области от 23.10.1995 № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

1.4.41. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

1.4.42. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

1.4.43. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

1.4.44. Правила устройства электроустановок (ПУЭ). Шестое издание (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979) (ред. от 20.06.2003);

1.4.45. Устав муниципального автономного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»;

1.4.46. Положение о муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск», утверждённое решением Думы городского округа Краснотурьинск от 26.04.2012 № 15;

1.4.47. Приказ муниципального органа «Управления культуры городского округа Краснотурьинск» от 08.09.2021 № 66-О «Об утверждении перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

1.4.48. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Краснотурьинск, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

1.5. Термины и определения

1.5.1. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте

Стандарт муниципальной работы - нормативный акт, устанавливающий систему требований к выполнению муниципальной работы в интересах ее получателя, в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Свердловской области, городского округа Краснотурьинск.

Качество работы - совокупность характеристик работы, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества работы - деятельность по определению значений

показателей качества работы (процесса выполнения работы).

Оценка качества работы - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества работы (процесса выполнения работы) установленным требованиям.

Показатель качества работы - количественная характеристика одного или нескольких свойств работы, составляющих ее (его) качество.

Место выполнения работы - помещения учреждений, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т. ч. временно) для выполнения муниципальной работы.

1.6. Факторы, определяющие качество выполнения муниципальной работы

1.6.1. Основными факторами, определяющими качество выполнения муниципальной работы, являются:

- наличие и состояние организационно-регламентирующих документов, в соответствии с которыми функционируют учреждения;
- условия места выполнения работы;
- режим работы учреждений;
- наличие специального технического оснащения, специальных ресурсов учреждений;
- организационная структура учреждений и их укомплектованность специалистами, их квалификация;
- наличие информационного сопровождения порядка и правил выполнения муниципальной работы;
- объем финансирования;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений, соблюдением качества фактически выполняемой муниципальной работы требованиям настоящего Стандарта;
- степень удовлетворенности получателей муниципальной работы качеством ее предоставления.

2. Требования к порядку и условиям выполнения муниципальных работ

2.1. Общие требования к процессу выполнения работ

2.1.1. Муниципальная работа выполняется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

2.1.2. Содержание муниципальной работы по организации показа спектаклей определяется жанром, формой спектаклей, а также местом проведения спектаклей.

2.2. Порядок выполнения муниципальных работ

2.2.1. Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

2.2.2. Выполнение муниципальной работы включает в себя:

- привлечение и оплату труда художественного, артистического, технического персонала, непосредственно выполняющего муниципальную работу;
- привлечение художественного, артистического, технического и иного приглашенного персонала;

- организацию и проведение репетиционного процесса;

- проведение текущего ремонта материальной части спектакля, инвентаря, музыкальных инструментов;

- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения государственных работ, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения муниципальной работы.

2.2.3. Требования к результату выполнения муниципальной работы:

- дата и время начала спектакля должны быть объявлены учреждением не позднее 7 дней до показа концерта. Продажа билетов должна начинаться не позднее 7 дней до показа концерта;

- доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее, чем за сорок пять минут до начала спектакля;

- спектакль должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля должно быть сделано соответствующее объявление;

- продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей;

- время антракта между действиями (частями) одного спектакля должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами;

- продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

- продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать пятидесяти минут;

- после окончания спектакля театр предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут;

- вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

- театральный сезон учреждения открывается, как правило, в октябре, закрывается в августе календарного года.

Начало театрального сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала театрального сезона, изменение срока завершения театрального сезона осуществляется по решению Управления культуры.

2.2.4. Потребителю может быть отказано в получении результата выполнения муниципальной работы в следующих случаях:

- если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

- если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

2.2.5. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению

учреждения не допускаются.

2.2.6. Объявленный в репертуарной афише спектакль должен быть проведен при наполняемости зала не менее 20 зрителей.

2.2.7. Замена или отмена спектакля допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.3. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы

2.3.1. Учреждение, оказывающее работу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

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

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы

2.4.1. Здание (помещения) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

2.4.2. Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

2.4.3. Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (количество мест в зрительном государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

2.4.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

2.4.5. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

2.4.6. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата выполнения работы:

- гардеробное помещение для работников учреждения;

- гардеробное помещение для зрителей;

- зрительный зал/залы;
- артистические помещения в непосредственной близости к сцене;
- репетиционные помещения;
- помещения технических цехов;
- туалетные комнаты для зрителей и работников учреждения, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- зрительский буфет;
- зрительское фойе;
- буфет для работников учреждения;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания работы в полном объеме и надлежащего качества.

2.4.7. Гардероб для работников и посетителей учреждения должен работать в течение всего времени выполнения муниципальной работы учреждением. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей и работников учреждения. В течение времени выполнения учреждением муниципальной работы туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

2.4.8. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения работ.

2.4.9. Для качественного выполнения муниципальной работы учреждение должно быть оснащено: звукотехническим и светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекционным оборудованием сцены, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполнения муниципальной работы соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

2.4.10. Для качественного выполнения муниципальной работы учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.5. Требования к доступности результата муниципальной работы для потребителей

2.5.1. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом

территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

2.5.2. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

2.5.3. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

2.5.4. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением.

2.5.5. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.6. Требования к кадровому обеспечению выполнения муниципальной работы

2.6.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемой муниципальной работы.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

2.6.2. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.3. Учреждение обеспечивает работникам безопасные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими работы.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей

необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемой муниципальной работы и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках выполнения муниципальной работы в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование учреждения, выполняющего муниципальную работу;
- репертуарная афиша учреждения на текущий и последующий месяцы;
- анонсы мероприятий;
- телефон для справок и консультаций.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия (за исключением форс-мажорных ситуаций).

2.7.2. Информирование потребителей результата работ осуществляется:

- через сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;
- по телефону;
- при личном посещении учреждения.

2.7.3. На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- местонахождение и схема проезда к учреждению;
- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- информация о создании учреждения, сведения об учредителе (учредителях);
- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/);
- адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»

(http://66.gosuslugi.ru/pgu/);

- стандарт качества выполнения муниципальной работы;

- перечень выполняемых учреждением муниципальных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

- о проводимых мероприятиях;

- сведения о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы;

- информация о материально-техническом обеспечении выполнения работ учреждением;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- правила посещения учреждения;

- учредительные документы (Устав, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о структурных подразделениях и другое);

- иная информация (информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения).

2.7.4. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- режим работы учреждения;

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- стандарт выполнения муниципальной работы;

- перечень выполняемых муниципальных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

- о проводимых мероприятиях;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

2.7.5. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о проводимых мероприятиях и другое.

2.7.6. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и

т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах и работах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

2.7.7. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах и работах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.8. Информирование о порядке выполнения работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.7.9. Информацию о порядке выполнения муниципальной работы можно получить у дежурного консультанта при ее непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

2.7.10. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с выполнением работы. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.11. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан (доступная среда).

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения муниципальной работы

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных

нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего муниципальную работу.

3.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

3.4. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг (работ), оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

3.4.1. текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

3.4.2. оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений городского округа Краснотурьинск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества выполнения работ.

3.5. В целях улучшения качества муниципальной работы учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг (работ) для изучения удовлетворенности качеством выполняемой работы.

3.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

3.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

3.8. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

3.9. Управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами,

выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых подведомственным муниципальным учреждением муниципальных работ.

3.10. Управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

3.11. В зависимости от основания проведения контроля Управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением культуры планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения муниципальной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг (работ), требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

4. Учет мнения потребителей муниципальной работы

4.1. Мнения потребителей работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяются:

- по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной работы и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной работы.

4.2. Мнения потребителей работы изучаются, анализируются и

используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной работы.

5. Показатели качества и (или) объема выполнения муниципальной работы

5.1. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются

Показатели качества не установлены.

5.2. Показателем объема выполнения муниципальной работы являются

- количество работ (единиц), абсолютные величины, по данным мониторинга.

Приложение № 12
к приказу муниципального органа
«Управление культуры городского
округа Краснотурьинск» от 25.12.2024
№ 123/1-о «Об утверждении Стандартов
качества предоставления
муниципальных услуг (работ)»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПОКАЗ (ОРГАНИЗАЦИЯ ПОКАЗА) СПЕКТАКЛЕЙ (ТЕАТРАЛЬНЫХ ПОСТАНОВОК)»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) (далее - услуга).

Муниципальную услугу оказывает муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол» (далее - учреждение).

Контактная информация учреждения:

Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»

Юридический адрес: 624441, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Ленина, д. 86А, телефон: (34384) 3-16-92.

Официальный сайт учреждения: http://krasnoturinsk-teatr.ru/

e-mail: mlstk@mail.ru

1.2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее - Управление культуры).

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание муниципальных услуг (работ) в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления культуры:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Молодёжная, д. 1, телефон: (8-34384) 989-02, добавочный 2184, 2237, e-mail: mo_kultura@krtadm.ru, официальный сайт Управления культуры http://uk-krasnoturinsk.ru/

1.3. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица (услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в

соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания муниципальной услуги

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

1.4.3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ;

1.4.4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

1.4.5. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

1.4.6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4.7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.8. Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

1.4.9. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

1.4.10. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1.4.11. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

1.4.12. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

1.4.13. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

1.4.14. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

1.4.15. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

1.4.16. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4.17. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.4.18. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

1.4.19. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

1.4.20. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.21. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

1.4.22. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

1.4.23. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

1.4.24. Федеральный закон от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров,

работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;

1.4.25. Указ Президента Российской Федерации от 23.01.2024 № 63 «О мерах социальной поддержки многодетных семей»;

1.4.26. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации»;

1.4.27. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации» (вместе с «Положением о театре в Российской Федерации», «Положением о принципах финансирования государственных и муниципальных театров в Российской Федерации»);

1.4.28. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

1.4.29. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»;

1.4.30. Приказ Минтруда России от 16.12.2020 № 914н «Об утверждении Правил по охране труда при выполнении работ в театрах, концертных залах, цирках, зоотеатрах, зоопарках и океанариумах»;

1.4.31. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения;

1.4.32. ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг;

1.4.33. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда»;

1.4.34. СП 118.13330.2022. СНиП 31-06-2009 Общественные здания и сооружения;

1.4.35. СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003;

1.4.36. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

1.4.37. Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

1.4.38. Распоряжение Минкультуры России от 23.10.2023 № 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»;

1.4.39. Областной закон от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

1.4.40. Областной закон Свердловской области от 23.10.1995 № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

1.4.41. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

1.4.42. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

1.4.43. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

1.4.44. Правила устройства электроустановок (ПУЭ). Шестое издание (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979) (ред. от 20.06.2003);

1.4.45. Устав муниципального автономного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»;

1.4.46. Положение о муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск», утверждённое решением Думы городского округа Краснотурьинск от 26.04.2012 № 15;

1.4.47. Приказ муниципального органа «Управления культуры городского округа Краснотурьинск» от 08.09.2021 № 66-О «Об утверждении перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

1.4.48. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Краснотурьинск, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

1.5. Термины и определения

1.5.1. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте

Стандарт муниципальной услуги - нормативный акт, устанавливающий систему требований к оказанию муниципальной услуги в интересах ее получателя, в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Свердловской области, городского округа Краснотурьинск.

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества услуги - деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги).

Оценка качества услуги - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги)

установленным требованиям.

Показатель качества услуги - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, составляющих ее (его) качество.

Место оказания услуги - помещения учреждений, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т. ч. временно) для оказания муниципальной услуги.

1.6. Факторы, определяющие качество оказания муниципальной услуги

1.6.1. Основными факторами, определяющими качество оказания муниципальной услуги, являются:

- наличие и состояние организационно-регламентирующих документов, в соответствии с которыми функционируют учреждения;
- условия места оказания услуги;
- режим работы учреждений;
- наличие специального технического оснащения, специальных ресурсов учреждений;
- организационная структура учреждений и их укомплектованность специалистами, их квалификация;
- наличие информационного сопровождения порядка и правил оказания муниципальной услуги;
- объем финансирования;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений, соблюдением качества фактически оказываемой муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта;
- степень удовлетворенности получателей муниципальной услуги качеством ее предоставления.

2. Требования к порядку и условиям оказания муниципальных услуг

2.1. Общие требования к процессу оказания услуг

2.1.1. Муниципальная услуга оказывается в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей зрителей в сценическом театральном искусстве, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей, создание условий для роста профессионального мастерства.

2.1.2. Содержание муниципальной услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) определяется жанром и формой спектаклей (театральных постановок), а также местом проведения спектаклей (театральных постановок): с учётом всех форм на выезде и стационаре.

2.2. Порядок предоставления услуг

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной основе.

Муниципальная услуга предоставляется на основании приобретенного зрителем билета учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву.

Предельные цены на оплату муниципальной услуги учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

Бесплатно муниципальные услуги предоставляются на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия получателями услуги, а также в порядке, определенном для льготных посетителей.

Социально незащищенным слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам учреждение может оказывать муниципальную услугу на безвозмездной основе согласно порядку, утвержденному учреждением.

Требования к процессу и (или) результату оказания муниципальной услуги:

- дата и время начала спектакля должны быть объявлены учреждением не позднее 7 дней до показа спектакля. Продажа билетов должна начинаться не позднее 7 дней до показа спектакля;

- доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее, чем за сорок пять минут до начала спектакля;

- спектакль должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля должно быть сделано соответствующее объявление;

- продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей.

- время антракта между действиями (частями) одного спектакля должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами;

- продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

- продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать пятидесяти минут;

- после окончания спектакля театр предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут;

- вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

- театральный сезон учреждения открывается, как правило, в октябре, закрывается в августе календарного года.

Начало театрального сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала театрального сезона, изменение срока завершения театрального сезона осуществляется по решению Управления культуры.

Потребителю может быть отказано в получении услуги в следующих случаях:

- если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

- если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

Объявленный в репертуарной афише спектакль должен быть проведен при наполняемости зала не менее 20 зрителей.

Замена спектакля или отмена спектакля допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

Результатом оказания услуги является показ спектаклей (театральных постановок).

2.3. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

2.3.1. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

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

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения оказания муниципальной услуги

2.4.1. Здание (помещения) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

2.4.2. Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

2.4.3. Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила, иные нормы).

2.4.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

2.4.5. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

2.4.6. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- гардеробное помещение для зрителей;
- зрительный зал/залы;
- кассовый зал;
- туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- зрительский буфет;
- зрительское фойе;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Гардероб должен работать в течение всего времени предоставления муниципальной услуги учреждением. Перерывы работы гардероба должны составлять не более пятнадцати минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления муниципальной услуги учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более десяти минут подряд.

2.4.7. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания услуг.

2.4.8. Для качественного предоставления муниципальной услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекционным оборудованием сцены, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации, автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

2.4.9. Для оказания качественных муниципальных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.5. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей

2.5.1. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

2.5.2. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы,

специальные держатели, кресла для работы.

2.5.3. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

2.5.4. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 рабочих дней до таких изменений.

2.5.5. Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

5.5.6. График работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

5.5.7. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги

2.6.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

2.6.2. В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

2.6.3. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать

специализированные семинары, тренинги.

2.6.4. Учреждение обеспечивает работникам безопасные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках муниципальной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия (за исключением форс-мажорных ситуаций).

2.7.2. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- через официальный сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;
- по телефону;
- при личном посещении учреждения.

2.7.3. На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- местонахождение и схема проезда к учреждению;
- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- информация о создании учреждения, сведения об учредителе

(учредителях);

- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/);

- адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (http://66.gosuslugi.ru/pgu/);

- стандарт качества предоставления государственной услуги;

- перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

- о проводимых мероприятиях;

- сведения о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы;

- информация о материально-техническом обеспечении выполнения работ учреждением;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- правила посещения учреждения;

- учредительные документы (Устав, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о структурных подразделениях и другое);

- иная информация (информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения).

2.7.4. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- режим работы учреждения;

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- стандарт качества предоставления государственной услуги;

- перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

- о проводимых мероприятиях;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий

(бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

2.7.5. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

2.7.6. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители)) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

2.7.7. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.8. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.7.9. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить у дежурного консультанта при непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

2.7.10. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.11. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры,

печатная рекламная продукция) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его ресурсах;
- об услугах и работах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

2.7.12. Предоставление услуги в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан (доступная среда).

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества оказания муниципальной услуги

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

3.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

3.4. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

3.4.1. текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

3.4.2. оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений городского округа Краснотурьинск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества муниципальной услуги.

3.5. В целях улучшения качества муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы

(анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

3.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

3.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

3.8. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

3.9. Управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных услуг.

3.10. Управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

3.11. В зависимости от основания проведения контроля Управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением культуры планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества

предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

4.2. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

5. Показатели качества и (или) объема выполнения муниципальной работы

5.1. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются

Наименование показателя, единица измерения	Формула расчета показателя	Источник информации
Заполняемость зала (на стационаре) (процент)	**(Zr / S) / M x 100**, где **M** - количество мест в зрительном зале; **Zr** - количество зрителей; **S** - количество спектаклей;	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 9-НК «Сведения о деятельности театра». Внутренняя учетная документация
Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных (процент)	**$M_{(удов.)}$/ $M_{(опрош.)}$ x 100**, где $M_{(удов.)}$ - количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг; $M_{(опрош.)}$ - общее количество опрошенных потребителей услуг	Независимая оценка качества предоставления услуг

5.2. Показателем объема предоставления муниципальной услуги являются

- число зрителей (человек);

- количество публичных выступлений (единиц).

Абсолютная величина, по данным мониторинга и внутренней учетной документации.

Приложение № 13
к приказу муниципального органа
«Управление культуры городского
округа Краснотурьинск» от 25.12.2024
№ 123/1-о «Об утверждении Стандартов
качества предоставления
муниципальных услуг (работ)»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ «СОЗДАНИЕ СПЕКТАКЛЕЙ»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной работы.

Создание спектаклей (далее - муниципальная работа).

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению работы по организации показа спектаклей (театральных постановок), выполняемой учреждениями культуры и искусства, а также основные положения, определяющие качество работы и требования к качеству ее выполнения.

Муниципальную работу выполняет муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол» (далее - учреждение).

Контактная информация учреждения:

Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»

Юридический адрес: 624441, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Ленина, д. 86А, телефон: (34384) 3-16-92.

Официальный сайт учреждения: http://krasnoturinsk-teatr.ru/

e-mail: mlstk@mail.ru

1.2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее - Управление культуры).

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание муниципальных услуг (работ) в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления культуры:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Молодёжная, д. 1, телефон: (8-34384) 989-02, добавочный 2184, 2237, e-mail: mo_kultura@krtadm.ru, официальный сайт Управления культуры http://uk-krasnoturinsk.ru/

1.3. Потребителями муниципальной работы являются физические лица (работа предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста,

национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной работы

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

1.4.3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ;

1.4.4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

1.4.5. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

1.4.6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4.7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.8. Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

1.4.9. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

1.4.10. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1.4.11. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

1.4.12. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

1.4.13. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

1.4.14. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

1.4.15. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

1.4.16. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4.17. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.4.18. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

1.4.19. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

1.4.20. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.21. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

1.4.22. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

1.4.23. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

1.4.24. Федеральный закон от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;

1.4.25. Указ Президента Российской Федерации от 23.01.2024 № 63 «О мерах социальной поддержки многодетных семей»;

1.4.26. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации»;

1.4.27. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации» (вместе с «Положением о театре в Российской Федерации», «Положением о принципах финансирования государственных и муниципальных театров в Российской Федерации»);

1.4.28. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

1.4.29. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»;

1.4.30. Приказ Минтруда России от 16.12.2020 № 914н «Об утверждении Правил по охране труда при выполнении работ в театрах, концертных залах, цирках, зоотеатрах, зоопарках и океанариумах»;

1.4.31. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения;

1.4.32. ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг;

1.4.33. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда»;

1.4.34. СП 118.13330.2022. СНиП 31-06-2009. Общественные здания и сооружения;

1.4.35. СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003;

1.4.36. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

1.4.37. Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

1.4.38. Распоряжение Минкультуры России от 23.10.2023 № 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»;

1.4.39. Областной закон от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

1.4.40. Областной закон Свердловской области от 23.10.1995 № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

1.4.41. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

1.4.42. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

1.4.43. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

1.4.44. Правила устройства электроустановок (ПУЭ). Шестое издание (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979) (ред. от 20.06.2003);

1.4.45. Устав муниципального автономного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»;

1.4.46. Положение о муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск», утверждённое решением Думы городского округа Краснотурьинск от 26.04.2012 № 15;

1.4.47. Приказ муниципального органа «Управления культуры городского округа Краснотурьинск» от 08.09.2021 № 66-О «Об утверждении перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

1.4.48. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Краснотурьинск, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

1.5. Термины и определения

1.5.1. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте

Стандарт муниципальной работы - нормативный акт, устанавливающий систему требований к выполнению муниципальной работы в интересах ее получателя, в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Свердловской области, городского округа Краснотурьинск.

Спектакль - произведение театрального искусства, созданное в соответствии с замыслом режиссера (балетмейстера и дирижера; режиссера и дирижера) и под его руководством совместными усилиями актеров,

художников-декораторов, композиторов и других членов театрального коллектива.

Спектакль малой формы (камерный спектакль) - спектакль, создаваемый на основе пьесы с небольшим числом действующих лиц. Как правило, показывается на дополнительной (камерной) площадке театра и не требует значительного объема художественного оформления.

Качество работы - совокупность характеристик работы, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества работы - деятельность по определению значений показателей качества работы (процесса выполнения работы).

Оценка качества работы - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества работы (процесса выполнения работы) установленным требованиям.

Показатель качества работы - количественная характеристика одного или нескольких свойств работы, составляющих ее (его) качество.

Место выполнения работы - помещения учреждений, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т. ч. временно) для выполнения муниципальной работы.

1.6. Факторы, определяющие качество выполнения муниципальной работы

1.6.1. Основными факторами, определяющими качество выполнения муниципальной работы, являются:

- наличие и состояние организационно-регламентирующих документов, в соответствии с которыми функционируют учреждения;
- условия места выполнения работы;
- режим работы учреждений;
- наличие специального технического оснащения, специальных ресурсов учреждений;
- организационная структура учреждений и их укомплектованность специалистами, их квалификация;
- наличие информационного сопровождения порядка и правил выполнения муниципальной работы;
- объем финансирования;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений, соблюдением качества фактически выполняемой муниципальной работы требованиям настоящего Стандарта;
- степень удовлетворенности получателей муниципальной работы качеством ее предоставления.

2. Требования к порядку и условиям выполнения муниципальных работ

2.1. Общие требования к процессу выполнения работ

2.1.1. Муниципальная работа выполняется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

2.1.2. Содержание муниципальной работы по созданию спектаклей определяется жанром и формой: кукольный спектакль - спектакль малой формы

(камерный спектакль), создаваемый на основе пьесы с небольшим числом действующих лиц и не требующий значительного объема художественного оформления.

2.2. Порядок выполнения муниципальных работ

2.2.1. Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

2.2.2. Выполнение муниципальной работы включает в себя:

- заключение договора с автором (авторами) результата интеллектуальной деятельности на передачу прав на использование произведений литературы и искусства;

- привлечение и оплату труда художественного, артистического, технического персонала, непосредственно выполняющего муниципальную работу;

- привлечение художественного, артистического, технического и иного приглашенного персонала;

- организацию и проведение репетиционного процесса;

- изготовление сценических постановочных средств, приобретение специального оборудования, расходных материалов и инвентаря;

- проведение текущего ремонта инвентаря, музыкальных инструментов;

- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения государственных работ, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения муниципальной работы.

Результатом выполнения работы является созданный спектакль, готовый к показу в одной из форм, указанных в пункте 2.1.2. настоящего стандарта.

2.2.3. Требования к результату выполнения муниципальной работы:

- наличие заключенного договора (договоров) с автором (авторами) результатов интеллектуальной деятельности, правами на использование произведений литературы и искусства;

- включение вновь созданного спектакля в текущий репертуар театра;

- объявление даты и времени начала премьерного показа созданного спектакля не позднее тридцати дней до премьерного показа спектакля;

- начало реализации билетов на премьерный показ созданного спектакля не позднее четырнадцати дней до показа спектакля;

2.2.4. Потребителю может быть отказано в получении результата выполнения работы в следующих случаях:

- если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

- если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

2.2.5. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению

учреждения не допускаются.

2.2.6. Объявленный в репертуарной афише спектакль должен быть проведен при наполняемости зала не менее 20 зрителей.

2.2.7. Замена или отмена спектакля допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.3. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы

2.3.1. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

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

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы

2.4.1. Здание (помещения) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

2.4.2. Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

2.4.3. Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

2.4.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

2.4.5. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

2.4.6. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата выполнения работы:

- гардеробное помещение для работников учреждения;

- зрительный зал/залы;

- артистические помещения в непосредственной близости к сцене;

- репетиционные помещения;

- помещения технических цехов;

- туалетные комнаты для работников учреждения, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

- буфет для работников учреждения;

- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

2.4.7. Гардероб должен работать в течение рабочего времени сотрудников учреждения. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для работников учреждения. В течение времени выполнения учреждением муниципальной работы туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

2.4.8. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения работ.

2.4.9. Для качественного выполнения муниципальной работы учреждение должно быть оснащено: звукотехническим и светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекционным оборудованием сцены, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполнения муниципальной работы соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

2.4.10. Для качественного выполнения муниципальной работы учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.5. Требования к доступности результата муниципальной работы для потребителей

2.5.1. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

2.5.2. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

2.5.3. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

2.5.4. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением.

2.5.5. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.6. Требования к кадровому обеспечению выполнения муниципальной работы

2.6.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемой муниципальной работы.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

2.6.2. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.3. Учреждение обеспечивает работникам безопасные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими работы.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемой муниципальной работе и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках выполнения

муниципальной работы в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование учреждения, выполняющего муниципальную работу;
- о дате, времени начала премьерного показа создаваемого или созданного спектакля;
- телефон для справок и консультаций.

2.7.2. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

2.7.3. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия (за исключением возникновения форс-мажорных ситуаций).

2.7.4. Информирование потребителей результата работ осуществляется:

- через сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;
- по телефону;
- при личном посещении учреждения.

2.7.5. На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- местонахождение и схема проезда к учреждению;
- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- информация о создании учреждения, сведения об учредителе (учредителях);
- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/);
- адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (http://66.gosuslugi.ru/pgu/);
- стандарт качества выполнения муниципальной работы;

- перечень выполняемых учреждением муниципальных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

- о проводимых мероприятиях;

- сведения о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы;

- информация о материально-техническом обеспечении выполнения работ учреждением;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- правила посещения учреждения;

- учредительные документы (Устав, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о структурных подразделениях и другое);

- иная информация (информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения).

2.7.6. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- режим работы учреждения;

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- стандарт выполнения муниципальной работы;

- перечень выполняемых муниципальных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

- о проводимых мероприятиях;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

2.7.5. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о проводимых мероприятиях.

2.7.6. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители)) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его фондах, ресурсах;

- об услугах и работах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

2.7.7. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах и работах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

2.7.8. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.9. Информирование о порядке выполнения работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.7.10. Информацию о порядке выполнения муниципальной работы можно получить у дежурного консультанта при ее непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с выполнением работы. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.11. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан (доступная среда).

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения муниципальной работы

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению

муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего муниципальную работу.

3.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

3.4. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг (работ), оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как

3.4.1. текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

3.4.2. оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений городского округа Краснотурьинск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества выполнения работ.

3.5. В целях улучшения качества муниципальной работы учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг (работ) для изучения удовлетворенности качеством выполняемой работы.

3.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

3.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

3.8. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

3.9. Управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и

иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых подведомственным муниципальным учреждением муниципальных работ.

3.10. Управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

3.11. В зависимости от основания проведения контроля Управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением культуры планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения муниципальной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг (работ), требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

4. Учет мнения потребителей муниципальной работы

4.1. Мнения потребителей работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяются:

- по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной работы и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной работы.

4.2. Мнения потребителей работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной

работы.

5. Показатели качества и (или) объема выполнения муниципальной работы

5.1. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются

Показатели качества не установлены.

5.2. Показателем объема выполнения муниципальной работы являются

- количество новых, капитально-возобновленных постановок (единиц), абсолютная величина, по данным мониторинга.