

Приложение № 4

к приказу муниципального органа
«Управление культуры городского
округа Краснотурьинск» от 27.10.2021
№ 77-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 Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О социальной поддержке 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 (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта Российской Федерации от 29.11.2012 № 1612-ст);

1.4.32. ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта Российской Федерации от 06.09.2013 № 875-ст);

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» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2020 № 61893);

1.4.34. СП 118.13330.2012. Свод правил. Общественные здания и сооружения. Актуализированная редакция СНиП 31-06-2009 (утв. Приказом Министерства регионального развития Российской Федерации от 29.12.2011 № 635/10);

1.4.35. СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003 (утв. и введен в действие Приказом Минстроя России от 30.12.2020 № 921/пр);

1.4.36. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (введены в действие Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);

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

1.4.38. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 22.05.2020 № 15 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил СП 3.1.3597-20 «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» (вместе с «СП 3.1.3597-20. Санитарно-эпидемиологические правила...»);

1.4.39. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.06.2020 № 16 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил СП 3.1/2.4.3598-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы образовательных организаций и других объектов социальной инфраструктуры для детей и молодежи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» (вместе с «СП 3.1/2.4.3598-20. Санитарно-эпидемиологические правила...»);

1.4.40. Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 № Р-965 «Об утверждении Методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры»;

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

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

1.4.43. 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»;

1.4.44. 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»;

1.4.45. 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»;

1.4.46. 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»;

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

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

1.4.49. Распоряжение Правительства Свердловской области от 31.12.2004 № 1620-ПП «Об утверждении правил физической защиты объектов социально-культурной сферы и жизнеобеспечения на территории Свердловской области»;

1.4.50. 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»;

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

1.4.52. 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».

1.4.53. 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 (работы) по организации мероприятий.

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

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 другое.

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 в стационарном режиме и на открытом воздухе на территории городского округа Краснотурьинск;

- 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 (помещение) 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 (помещение) 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 (помещение) 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 (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, 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 (работу);

- о дате, времени начала мероприятия;

- телефон для справок и консультаций.

2.8.2. 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;

- 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;

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

- 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 публикуется по решению учредителя; информация, которая размещается и публикуется 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 исполнением 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 условиями являются

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

5.2. Показателем объема предоставления муниципальной услуги является количество участников мероприятия (человек) и количество проведенных мероприятий (единиц), абсолютные величины, по данным мониторинга.