



АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23.04.2010 № 1683-а

624130 г.Новоуральск
Свердловской области

**Об утверждении стандартов качества
предоставления муниципальных услуг
в области культуры и искусства
в Новоуральском городском округе.**

Во исполнение постановления администрации Новоуральского городского округа от 30.04.2010 № 838-а «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг», в целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых согласно муниципальным заданиям юридическими лицами физическим и (или) юридическим лицам в Новоуральском городском округе,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемые стандарты качества предоставления муниципальных услуг в области культуры и искусства в Новоуральском городском округе:
 - 1) Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов»;
 - 2) Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Обеспечение доступа к культурным ценностям, находящимся в пользовании музея»;
 - 3) Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация мероприятий театрально-зрелищного характера»;
 - 4) Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация деятельности коллективов самодеятельного художественного творчества»;
 - 5) Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация культурно-досуговых мероприятий»;
 - 6) Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация досуга и отдыха жителей городского округа в центральном парке культуры и отдыха»;
 - 7) Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Дополнительное образование детей в детских школах искусств».

2. Настоящее постановление (с приложениями) опубликовать в газете «Нейва» и разместить на официальном сайте администрации Новоуральского городского округа в сети «Интернет».
3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Новоуральского городского округа по социальной политике (Л.Ю. Сутормина).

Глава администрации
городского округа



А.А.Кузнецов

УТВЕРЖДЕН

Постановлением администрации

Новоуральского городского округа

от «23» *авг. 2010* № *1683-2*

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги
«Организация культурно-досуговых мероприятий»

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта

Разработчиком стандарта является отдел культуры администрации Новоуральского городского округа.

2. Область применения стандарта:

Настоящий стандарт распространяется на услугу «Организация культурно-досуговых мероприятий», предоставляемую населению Новоуральского городского округа, муниципальными учреждениями культуры и искусства, подведомственными отделу культуры администрации Новоуральского городского округа, оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета Новоуральского городского округа, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области культуры и искусства.

3. Термины и определения:

Муниципальная услуга в области культуры - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов местного самоуправления, финансируемой за счет средств бюджета Новоуральского городского округа и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения;

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг - устанавливает основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере культурного и информационного обеспечения.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

4.1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

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

4.5. Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;

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

4.7. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 28 апреля 2009 года № 71-ФЗ);

4.8. Федеральный закон от 10.07.2001 N 87-ФЗ «Об ограничении курения табака»;

4.9. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

4.10. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы

2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;

4.11. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 №4 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества»;

4.12. Постановление Госстроя России от 23.06.2003 № 108 «Строительные нормы и правила Российской Федерации СНиП 31-05-2003 «Общественные здания административного назначения»;

4.13. Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.07.2003 N 313);

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

4.15. Закон Свердловской области от 16.07.2009 года № 73-ОЗ «Об установлении на территории Свердловской области мер по недопущению нахождения детей в местах, нахождение в которых может причинить вред здоровью детей, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию, и по недопущению нахождения детей в ночное время в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) или лиц, осуществляющих мероприятия с участием детей».

4.16. Постановление Правительства Свердловской области от 30.05.2003 № 333-ПП «О мерах по обеспечению общественного порядка и безопасности при проведении мероприятий с массовым пребыванием людей»;

4.17. Модельный стандарт муниципального культурно-досугового учреждения Свердловской области, утвержденный Постановлением выездного расширенного заседания коллегии Министерства культуры Свердловской области «О рассмотрении модельных стандартов деятельности муниципальных общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений Свердловской области» от 28.02.2006г. № 2

4.18. Решение Думы Новоуральского городского округа от 25.06.2008 № 95 «Об утверждении Положения об отделе культуры администрации Новоуральского городского округа»;

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте

5.1. Наличие документов, регламентирующих деятельность организации, предоставляющей услугу;

5.2. Условия размещения и режим работы;

5.3. Техническое оснащение учреждения;

5.4. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация;

5.5. Наличие и открытый доступ к информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг;

5.6. Наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

II. Требование к качеству оказания муниципальных услуг в разрезе услуг

1. Качество услуги «Организация культурно-досуговых мероприятий».

1.1. Сведения об услуге:

1.1.1. Полное наименование услуги:

Организация культурно-досуговых мероприятий культурно-досуговыми учреждениями, подведомственными отделу культуры администрации Новоуральского городского округа, оплачиваемых (финансируемых) из средств бюджета Новоуральского городского округа

1.1.2. Содержание услуги: муниципальная услуга «Организация культурно-досуговых мероприятий» включает в себя:

- 1) Проведение концертов, спектаклей, праздников, культурно-зрелищных и выставочно-ярмарочных мероприятий;
- 2) Организация и проведение смотров, фестивалей;
- 3) Организация киновидеообслуживания населения;
- 4) Организация и проведение тематических праздников и представлений, вечеров отдыха и танцев, детских утренников, торжественных поздравлений, концертов, удовлетворяющих социально-культурным потребностям различных категорий населения.

1.1.3. *Объем услуги:* определяется количеством проведенных мероприятий в течение года, в соответствии с муниципальным заказом (заданием) на текущий год.

1.1.4. *Категории получателей муниципальной услуги:* получателями муниципальной услуги могут являться юридические и физические лица. Услуга на территории Новоуральского городского округа может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

1.1.5. *Порядок получения доступа к услуге:*

1) Получить услугу можно в Муниципальном учреждении «Дом культуры «Строитель» и его филиалах, расположенных в с. Тарасково, д. Починок, д. Пальники и в местах проведения мероприятий.

2) Получатели услуги свободно посещают место проведения мероприятий, если иное не предусмотрено порядком их проведения, или если они проводится на платной основе - при наличии билетов или документов, дающих право на вход, и пользуются всеми услугами, предоставляемыми организаторами мероприятия и администрацией места проведения мероприятия.

3) Учреждение самостоятельно определяет перечень платных услуг, которые отражают интересы пользователей, ценностные ориентиры и приоритеты, а также условия и возможности предоставления. Стоимость платных услуг определяется учреждением самостоятельно.

4) Учреждение должно предоставлять широкий спектр мероприятий, удовлетворяющих потребности разных слоев населения, способствующих развитию и повышению творческой активности, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан, обеспечивающих расширение культурного уровня и сферы общения жителей Новоуральского городского округа.

5) Организация мероприятий должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии, ценовой доступностью и возможностью посетить мероприятие всеми желающими.

6) Кроме обязательных показателей муниципального задания, учреждение по своему усмотрению вправе выполнять работы, оказывать услуги, относящиеся к его уставной деятельности (основной и иных видов), для граждан и юридических лиц.

7) Учреждение обязано предоставить по требованию посетителей книгу отзывов и предложений с целью приема мнений по вопросу улучшения обслуживания.

8) Услуга не предоставляется:

- при отсутствии билета (абонемент), дающего право на посещение мероприятия, занятий, в случае предоставлении услуги на платной основе;

- при отсутствии свободных мест;

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- лицам в грязной одежде (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей);

- лицам, обращающимся за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения посетителями;

- если посетитель не достиг возраста, необходимого для посещения мероприятия.

9) Получатели услуги должны:

- соблюдать общепринятые нормы общественного поведения и порядка, уважая права других пользователей и сотрудников;

- при посещении учреждения сдавать верхнюю одежду, сумки, пакеты, дипломаты, рюкзаки, папки и т.д. в гардероб в целях сохранности и соблюдения гигиенических норм пользования общественными помещениями.

Несоблюдение данных требований является основанием для отказа и ограничений в предоставлении услуги.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность организаций:

1.2.1. Модельный стандарт деятельности культурно-досугового учреждения Свердловской области;

1.2.2. Устав учреждения;

1.2.3. Приказы, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления муниципальной услуги и её контроля предусматривающие меры совершенствования работы учреждения;

1.2.4. Иные документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка).

1.3. Условия размещения и режим работы организаций:

1.3.1. Учреждения размещаются в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, туалетная комната, санузел), должны быть укомплектованы необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

1.3.2. Площадь, занимаемая учреждениями, должна соответствовать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищена от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная и пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее), а также быть пригодной для размещения работников и получателей услуг.

1.3.3. В зимнее время подходы к зданию и к местам проведения мероприятий должны быть очищены от снега и льда.

1.3.4. Режим работы учреждений определяется учреждениями.

1.3.5. Предусматривается работа в выходные дни (суббота, воскресенье), в официально объявленные праздничные дни и дни отдыха населения.

1.3.6. Учреждение, предоставляющее услугу, должно обеспечить соблюдение общественного порядка в здании, либо наличие кнопки вызова охранного предприятия.

1.3.7. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающее услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

1.4. Техническое оснащение организации

1.4.1. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Учреждение должно быть обеспечено необходимыми помещениями, оборудованием, музыкальными инструментами для занятий клубных формирований (объединений).

1.4.2. Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется.

1.4.3. Ежегодно должно осуществляться пополнение, содержание и ремонт материально технического оснащения для новых и существующих постановок.

1.4.4. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает предоставляющее услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

1.5. Укомплектованность организации кадрами и их квалификация.

1.5.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, артистического и художественного персонала в количестве, требуемом для оказания услуг в полном объеме.

1.5.2. Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

1.5.3. Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, пройти предварительный медицинский осмотр перед поступлением на работу, а также с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

1.5.4. Основными требованиями к персоналу учреждения для получения допуска к работе, помимо прохождения обязательных медицинских осмотров, является обязательное прохождение инструктажей (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

1.5.5. В учреждениях должны быть созданы условия для аттестации специалистов и обеспечения повышения квалификации работников, для которых указанные учреждения являются основным местом работы, согласно действующим нормативным документам.

1.5.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники учреждения должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

1.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителей муниципальных услуг

1.6.1. В состав информации о предоставляемых учреждением муниципальных услугах в обязательном порядке включаются:

- характеристики услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

- возможность влияния получателей услуги на её качество;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;
- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг.

1.6.2. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- оформления информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях;
- размещения информации на сайтах учреждений (www.publiclibrary.ru) (www.childlib.ru) и на страницах учреждений сайта отдела культуры администрации Новоуральского городского округа (www.culture-ural.ru);

- размещения настоящего стандарта на сайте администрации Новоуральского городского округа (www.novouralsk-adm.ru);

- оповещения о своей деятельности, о предстоящих культурно–досуговых мероприятиях с использованием местных средств массовой информации, на информационных стендах на территории Новоуральского городского округа.

1.6.3. В каждом учреждении должны быть оформлены информационные уголки, содержащие сведения о режиме работы учреждения, о бесплатных и платных услугах, требования к посетителям, соблюдение которых обеспечивает предоставление качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий стандарт.

1.6.4. Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления муниципальных услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

1.7. Контроль предоставления муниципальных услуг

1.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления услуг, предусмотренных настоящим стандартом, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

1.7.2. Контроль деятельности учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

1.7.3. Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, его заместитель, руководители структурных подразделений.

1.7.4. Учреждения должны иметь документально оформленную систему контроля деятельности структурных подразделений и сотрудников по оказанию муниципальной услуги на их соответствие стандартам, другим нормативным документам в области. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

1.7.5. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый отделом культуры администрации Новоуральского городского округа, за соответствием качества фактически предоставляемой услуги настоящему стандарту качества, а также органами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей, органами Государственного пожарного надзора и другими государственными контролирующими органами.

1.7.6. Работа учреждений должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

1.7.7. Руководитель несет полную ответственность за качество услуги и соответствие услуги настоящему стандарту, обеспечивает разъяснение и доведение требований стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения.

1.7.8. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителям учреждений применяются меры дисциплинарного, административного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

1.8. Критерии оценки качества услуги:

При оценке качества муниципальной услуги используются следующие критерии:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед.изм.
1.	Обеспечение деятельности учреждения системой нормативных документов (Устав, перечень услуг, планы и отчеты, положения, инструкции и др. локальные документы)	Наличие основной регламентирующей документации
2.	Выполнение параметров муниципального задания	100 %
3.	Доля потребителей удовлетворенных муниципальной услугой (удовлетворенность потребителей услуг условиями размещения и функционирования библиотеки: помещение, мебель, освещенность, температура, график работы)	90 %
4.	Создание условий для информирования потребителей услуги о её содержании, результативности и т.п.	Наличие и постоянное (не менее одного раза в месяц) обновление сайта учреждения, уголка потребителя. Своевременное предоставление достоверной и полной информации о деятельности учреждения по запросам администрации Новоуральского городского округа

III. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги;
- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие его заместителю);
- жалоба на нарушение требований стандарта в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа или Главе администрации Новоуральского городского округа;
- обращение в суд.

1.1. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

При невозможности, отказе или неспособности сотрудника муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

1.2. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть подано в письменной форме. Заявителю выдается расписка в получении заявления.

Должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;
- мотивированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия настоящему стандарту.

В случае мотивированного отказа, муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации в связи с допущенными нарушениями требований стандарта.

2. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа либо к Главе администрации Новоуральского городского округа

Подача и рассмотрение жалобы в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа либо к Главе администрации Новоуральского городского округа осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

УТВЕРЖДЕН
Постановлением администрации
Новоуральского городского округа
от «23» 08.2010 № 1683-а

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги
«Обеспечение доступа к культурным ценностям, находящимся в пользовании
музея»

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта

Разработчиком стандарта является отдел культуры администрации Новоуральского городского округа.

2. Область применения стандарта:

Настоящий стандарт распространяется на услугу «Обеспечение доступа к культурным ценностям, находящимся в пользовании музея», предоставляемую населению Новоуральского городского округа, муниципальными учреждениями культуры и искусства, подведомственными отделу культуры администрации Новоуральского городского округа, оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета Новоуральского городского округа, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги.

3. Термины и определения:

Муниципальная услуга в области культуры - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов местного самоуправления, финансируемой за счет средств бюджета Новоуральского городского округа и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения;

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг - устанавливает основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере культурного и информационного обеспечения.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

4.1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

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

4.5. Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;

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

4.7. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 28 апреля 2009 года № 71-ФЗ);

4.8. Федеральный закон от 10.07.2001 N 87-ФЗ «Об ограничении курения табака»;

4.9. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

4.10. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;

4.11. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 №4 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества»;

4.12. Постановление Госстроя России от 23.06.2003 № 108 «Строительные нормы и правила Российской Федерации СНиП 31-05-2003 «Общественные здания административного назначения»;

4.13. Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.07.2003 N 313);

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

4.15. Закон Свердловской области от 16.07.2009 года № 73-ОЗ «Об установлении на территории Свердловской области мер по недопущению нахождения детей в местах, нахождение в которых может причинить вред здоровью детей, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию, и по недопущению нахождения детей в ночное время в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) или лиц, осуществляющих мероприятия с участием детей».

4.16. Постановление Правительства Свердловской области от 30.05.2003 № 333-ПП «О мерах по обеспечению общественного порядка и безопасности при проведении мероприятий с массовым пребыванием людей»;

4.17. Решение Думы Новоуральского городского округа от 25.06.2008 № 95 «Об утверждении Положения об отделе культуры администрации Новоуральского городского округа»;

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте

5.1. Наличие документов, регламентирующих деятельность организации, предоставляющей услугу;

5.2. Условия размещения и режим работы;

5.3. Техническое оснащение учреждения;

5.4. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация;

5.5. Наличие и открытый доступ к информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг;

5.6. Наличие внутренней и внешней систем контроля деятельности учреждения.

II. Требование к качеству оказания муниципальных услуг в разрезе услуг

1. Качество услуги **«Обеспечение доступа к культурным ценностям, находящимся в пользовании музея».**

1.1. Сведения об услуге:

1.1.1. Полное наименование услуги:

Обеспечение доступа к культурным ценностям, находящимся в пользовании музея, к музейным коллекциям (фондам), произведениям и предметам изобразительного искусства, декоративно-прикладного творчества, в том числе из авторских, частных коллекций через выставки, экскурсии, лекции, массовые мероприятия.

1.1.2. *Содержание услуги:* муниципальная услуга «Обеспечение доступа к культурным ценностям, находящимся в пользовании музея» включает в себя осуществление своей экспозиционно-выставочной, учетно-хранительской, научно-исследовательской, культурно-образовательной и информационной деятельности путем:

- комплектования, учета, изучения, сохранения, реставрации и популяризации музейных коллекций (в том числе через издательскую продукцию);
- обеспечения доступа граждан к культурным ценностям через экспозиции и выставки;
- организации массовых мероприятий;
- предоставления историко-культурной информации, имеющейся в фондах музея, а также посредством консультаций сотрудников музея.

1.1.3. *Объем услуги:* определяется количеством посетителей музея (чел.) в течение года, в соответствии с муниципальным заказом (заданием) на текущий год.

1.1.4. *Категории получателей муниципальной услуги:* получателями муниципальной услуги могут являться юридические и физические лица. Услуга на территории Новоуральского городского округа может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств. На отдельные мероприятия может быть установлено возрастное ограничение для посетителей.

1.1.5. *Порядок получения доступа к услуге:*

1) Получить услугу можно в муниципальном учреждении культуры "Новоуральский историко-краеведческий музей», расположенному по адресу ул. Первомайская, д. 5.

2) Предоставление муниципальной услуги населению Новоуральского городского округа производится бесплатно за счет средств бюджета Новоуральского городского округа.

3) Для получения муниципальной услуги потребителю необходимо лично обратиться в музей в рабочее время, либо обращаться по контактными телефонам для записи на экскурсию 4-72-72, 4-72-62.

4) Время ожидания начала экскурсии посетителем не должно превышать 10 минут;

5) Научный сотрудник (экскурсовод) должен дать ответы на все дополнительные вопросы посетителей, возникающие в связи с темой экскурсии или интересующим экспонатом (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии);

6) Посетителям музея (за исключением детей в возрасте до 7 лет) должна быть предоставлена возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций.

7) Учреждение должно по требованию посетителей предоставить книгу отзывов и предложений с целью приема мнений посетителей по вопросу улучшения обслуживания.

8) Услуга не предоставляется:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- лицам в грязной одежде (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Музея и одежды других посетителей);

- лицам, обращающимся за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения посетителями;

- лицам, обращающимся за получением информации, отсутствующей в музее, не связанной с его профилем и заявленной посетителем темой.

9) Получатели услуги должны:

соблюдать общепринятые нормы общественного поведения, тишину, уважая права других пользователей и сотрудников учреждения;

при посещении учреждения, в целях сохранности и соблюдения гигиенических норм пользования общественными помещениями, сдавать верхнюю одежду, сумки, пакеты, дипломаты, рюкзаки, папки и т.д. в гардероб.

Несоблюдение данных требований является основанием для отказа и ограничений в предоставлении услуги.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность организаций:

1.2.1. Федеральный закон от 26.05.1996 № 53-ФЗ "О музейном фонде РФ и музеях РФ";

1.2.2. Устав учреждения;

1.2.3. Приказы, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления муниципальной услуги и их контроля предусматривающие меры совершенствования работы учреждения;

1.2.4. Иные документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка).

1.3. Условия размещения и режим работы организаций:

1.3.1. Музей размещается в специально предназначенном здании и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи.

1.3.2. Площадь, занимаемая учреждением, должна соответствовать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищена от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная и пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее), а также быть пригодной для размещения работников и получателей услуг.

1.3.3. Учреждение может размещаться как в отдельно стоящем здании, так и во встроенном или пристроенном помещении.

1.3.4. В зимнее время подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

1.3.5. В здании музея должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения (залы, хранилища);
2) дополнительные помещения (гардероб, туалетные комнаты, служебные помещения).

1.3.6. Музей должен быть оборудован местом ожидания для посетителей, в том числе не менее чем пятью сидячими местами для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми. В музее должно быть организовано и предоставлено место для самостоятельной работы с материалами (музейными предметами) музея.

1.3.7. Помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда.

1.3.8. Музейные экспозиции должны быть обеспечены четкими подписями или пояснительными текстами с указанием названия и автора, если этого требует экспонат.

1.3.9. Режим работы учреждения определяется учреждением.

1.3.10. Предоставление услуги производится:

- не менее пяти дней в неделю;

- не менее восьми часов в день с перерывом на обед.

1.3.11. Санитарное обслуживание помещения должно проводиться с периодичностью один раз в месяц.

1.3.12. Учреждение, предоставляющее услугу, должно обеспечить соблюдение общественного порядка в здании, либо наличие кнопки вызова работников охранного предприятия.

1.3.13. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающее услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

1.4. Техническое оснащение организации

1.4.1. Музей должен быть оборудован специальными музейными витринами или витринами, приспособленными от торгового оборудования, закрывающимися на замки и печатающимися руководителем музея или главным хранителем.

1.4.2. Музей должен обеспечить безопасность хранения особо ценных экспонатов в витринах, подключив их к охранной сигнализации двойного рубежа.

1.4.3. Оборудование музея должно быть в исправном состоянии, проверенным и промаркированным лицом, ответственным за техническое состояние приборов и оборудования, с целью обеспечения безопасности посетителей при проведении мероприятий.

1.4.4. Музей должен быть оснащен современным мультимедийным оборудованием для обеспечения современного и качественного обслуживания посетителей.

1.4.5. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает предоставляющее услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

1.5. Укомплектованность организации кадрами и их квалификация.

1.5.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов в количестве, требуемом для оказания услуг в полном объеме.

1.5.2. Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

1.5.3. Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, пройти предварительный медицинский осмотр перед поступлением на работу, а также с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемых к данной должности.

1.5.4. Не менее половины от общего числа работников должно иметь высшее или среднее профессиональное образование.

1.5.5. Основными требованиями к персоналу учреждения для получения допуска к работе, помимо прохождения обязательных медицинских осмотров, является обязательное прохождение инструктажей (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

1.5.6. В учреждении должны быть созданы условия для аттестации специалистов и обеспечения повышения квалификации работников, для которых указанные учреждения являются основным местом работы, согласно действующим нормативным документам.

1.5.7. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники учреждения должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности. К работе в учреждении не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

1.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителей муниципальных услуг

1.6.1. В состав информации о предоставляемых учреждением муниципальных услугах в обязательном порядке включаются:

- характеристики услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- возможность влияния получателей услуги на её качество;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;
- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг.

1.6.2. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- оформления информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях;

- размещения информации на сайтах учреждений (www.publiclibrary.ru) (www.childlib.ru) и на страницах учреждений сайта отдела культуры администрации Новоуральского городского округа (www.culture-ural.ru);

- размещения настоящего стандарта на сайте администрации Новоуральского городского округа (www.novouralsk-adm.ru);

- оповещения о своей деятельности, о предстоящих культурно–досуговых мероприятиях с использованием местных средств массовой информации, на информационных стендах на территории Новоуральского городского округа.

1.6.3. В каждом учреждении должны быть оформлены информационные уголки, содержащие сведения о режиме работы учреждения, о бесплатных и платных услугах, требования к посетителям, соблюдение которых обеспечивает предоставление качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий стандарт.

1.6.4. Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления муниципальных услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

1.7. Контроль предоставления муниципальных услуг

1.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления услуг, предусмотренных настоящим стандартом, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

1.7.2. Контроль деятельности учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

1.7.3. Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, его заместитель, руководители структурных подразделений.

1.7.4. Учреждения должны иметь документально оформленную систему контроля деятельности структурных подразделений и сотрудников по оказанию муниципальной услуги на их соответствие стандартам, другим нормативным документам в области. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявления недостатков.

1.7.5. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый отделом культуры администрации Новоуральского городского округа, за соответствием качества фактически предоставляемой услуги настоящему стандарту качества, а также органами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей, органами Государственного пожарного надзора и другими государственными контролирующими органами.

1.7.6. Работа учреждений должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

1.7.7. Руководитель несет полную ответственность за качество услуги и соответствие услуги настоящему стандарту, обеспечивает разъяснение и доведение требований стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения.

1.7.8. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителям учреждений применяются меры дисциплинарного, административного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

1.8. Критерии оценки качества услуги:

При оценке качества муниципальной услуги используются следующие критерии:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед.изм.
1.	Обеспечение деятельности учреждения системой нормативных документов (Устав, перечень услуг, планы и отчеты, положения, инструкции и др. локальные документы)	Наличие основной регламентирующей документации
2.	Отношение числа пользователей к числу жителей, проживающих в зоне обслуживания	Не менее 20%
3.	Количество выставок.	Не менее 10
4.	Отношение новых единиц хранения к общему	Не менее 0.5%

	объему фонда музея	
5.	Доля потребителей удовлетворенных муниципальной услугой (удовлетворенность условиями размещения и функционирования учреждения: помещение, мебель, освещенность, температура, график работы)	90%
6.	Создание условий для информирования потребителей услуги о её содержании, результативности и т.п.	Наличие и постоянное обновление (не реже одного раза в месяц) сайта учреждения, уголка потребителя. Своевременное предоставление достоверной и полной информации о деятельности учреждения по запросам администрации Новоуральского городского округа

III. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

– указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги;

– жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие его заместителю);

– жалоба на нарушение требований стандарта в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа или Главе администрации Новоуральского городского округа;

– обращение в суд.

1.1. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

При невозможности, отказе или неспособности сотрудника муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

1.2. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть подано в письменной форме. Заявителю выдается расписка в получении заявления.

Должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

– принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

– мотивированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия настоящему стандарту.

В случае мотивированного отказа, муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации в связи с допущенными нарушениями требований стандарта.

2. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа либо к Главе администрации Новоуральского городского округа

Подача и рассмотрение жалобы в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа либо к Главе администрации Новоуральского городского округа осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

УТВЕРЖДЕН
Постановлением администрации
Новоуральского городского округа
от «23» с.р. 2010 № 1683-а

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов»

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта

Разработчиком стандарта является отдел культуры администрации Новоуральского городского округа.

2. Область применения стандарта:

Настоящий стандарт распространяется на услугу «Организация библиотечного обслуживания населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов», предоставляемую населению Новоуральского городского округа муниципальными библиотеками, подведомственными отделу культуры администрации Новоуральского городского округа, оплачиваемую (финансируемую) за счет средств бюджета Новоуральского городского округа, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги в области библиотечного и информационного обслуживания.

3. Термины и определения:

Муниципальная услуга в области культуры - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов местного самоуправления, финансируемой за счет средств бюджета Новоуральского городского округа и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения;

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг - устанавливает основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере культурного и информационного обеспечения.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

4.1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

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

4.5. Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;

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

4.7. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 28 апреля 2009 года № 71-ФЗ);

4.8. Федеральный закон от 10.07.2001 N 87-ФЗ «Об ограничении курения табака»;

4.9. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

4.10. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;

4.11. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 №4 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества»;

4.12. Постановление Госстроя России от 23.06.2003 № 108 «Строительные нормы и правила Российской Федерации СНиП 31-05-2003 «Общественные здания административного назначения»;

4.13. Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.07.2003 N 313);

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

4.15. Закон Свердловской области от 16.07.2009 года № 73-ОЗ «Об установлении на территории Свердловской области мер по недопущению нахождения детей в местах, нахождение в которых может причинить вред здоровью детей, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию, и по недопущению нахождения детей в ночное время в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) или лиц, осуществляющих мероприятия с участием детей».

4.16. Постановление Правительства Свердловской области от 30.05.2003 № 333-ПП «О мерах по обеспечению общественного порядка и безопасности при проведении мероприятий с массовым пребыванием людей»;

4.17. Решение Думы Новоуральского городского округа от 25.06.2008 № 95 «Об утверждении Положения об отделе культуры администрации Новоуральского городского округа»;

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте

5.1. Наличие документов, регламентирующих деятельность организации, предоставляющей услугу;

5.2. Условия размещения и режим работы;

5.3. Техническое оснащение учреждения;

5.4. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация;

5.5. Наличие и открытый доступ к информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг;

5.6. Наличие внутренней и внешней систем контроля деятельности учреждения.

II. Требование к качеству оказания муниципальных услуг в разрезе услуг

1. Качество услуг по муниципальной услуге «Организация библиотечного обслуживания населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов».

1.1. Сведения об услуге:

1.1.1. Полное наименование услуги:

Организация библиотечного обслуживания населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов, предоставляемых населению Новоуральского городского округа муниципальными библиотеками, подведомственными отделу культуры администрации Новоуральского городского округа, оплачиваемые (финансируемые) за счет средств бюджета Новоуральского городского округа.

1.1.2. Общие сведения об услуге: Организация библиотечного обслуживания населения решает ряд социально значимых проблем, таких как:

- 1) обеспечение свободного доступа населения к информации;
- 2) создание условий для приобщения населения к ценностям национальной и мировой культуры, собираемым и сохраняемым библиотеками;
- 3) повышение творческой активности населения, всестороннее развитие детей и подростков.

1.1.3. Содержание услуги: муниципальная услуга «Организация библиотечного обслуживания населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов» включает в себя:

- 1) комплектование фондов документами по актуальным проблемам в соответствии с потребностями пользователей;
- 2) обеспечение сохранности библиотечных фондов;
- 3) предоставление документов (книг, периодики, изданий на электронных носителях) из библиотечного фонда в режиме абонемента или читального зала; во внестационарной форме, в структурных подразделениях библиотеки, по каналам связи;
- 4) организация справочно-библиографического аппарата, в том числе электронных баз данных;
- 5) организация справочно-библиографического, информационного и иного обслуживания посетителей, в том числе, выполнение справок с помощью новых информационных технологий;
- 6) предоставление доступа к интернет-сайтам и информационным порталам библиотеки;
- 7) организация культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.).

1.1.4. Объем услуги: определяется количеством прикрепленных читателей библиотек (чел.), в соответствии с муниципальным заказом (заданием) на текущий год.

1.1.5. Категории получателей муниципальной услуги: получателями муниципальной услуги могут являться юридические и физические лица. Удаленные потребители – пользователи услугами библиотек через сеть Интернет. Услуга на территории Новоуральского городского округа может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств. На отдельные мероприятия может быть установлено возрастное ограничение для посетителей.

1.1.6. Порядок получения доступа к услуге:

1) Получить услугу можно в муниципальных учреждениях культуры: Муниципальное учреждение культуры "Центральная публичная библиотека" Новоуральского городского округа - ул. Фрунзе, д. 13; Муниципальное учреждение культуры "Центральная городская библиотека для детей и юношества" - ул. Первомайская, д. 11., и в структурных подразделениях библиотеки.

2) Предоставление муниципальной услуги населению Новоуральского городского округа производится бесплатно за счет средств бюджета Новоуральского городского округа.

3) Учреждения могут оказывать дополнительные библиотечные и сервисные услуги с взиманием платы. Учреждения самостоятельно определяют перечень дополнительных платных услуг, которые отражают интересы пользователей, ценностные ориентиры и

приоритеты, а также условия и возможности предоставления. Стоимость платных услуг определяется учреждениями самостоятельно.

4) Для получения муниципальной услуги гражданам необходимо лично (лицам до 14 лет с родителями (законными представителями)), обратиться в библиотеку в рабочее время.

5) Лицам старше 14 лет, желающим записаться в библиотеку, (родителям, законным представителям) лиц до 14 лет, необходимо предъявить (в сектор регистрации или иное подразделение, регистрирующее новых читателей) свой паспорт гражданина Российской Федерации, заключить договор-согласие на обработку персональных данных. Без предъявления документа пользователю может быть предоставлено право пользования услугами только в режиме читального зала.

6) В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами данной библиотеки, является читательский формуляр (или аналогичный документ). Читательский формуляр дает право пользования услугами только той библиотеке, в которой он был получен. Перерегистрация читателей проводится ежегодно.

7) Пользователи, которые не могут посещать библиотеки в силу преклонного возраста и(или) ОВЗ (ограниченные возможности здоровья), имеют право получать документы из фонда через нестационарные формы обслуживания.

8) Услуга должна быть оказана в разумный и обоснованный срок с момента обращения.

9) Библиотеки должны предоставлять информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов по телефонному обращению, через систему печатных и(или) электронных каталогов.

10) Учреждения должны по требованию посетителей предоставить книгу отзывов и предложений с целью приема мнений посетителей по вопросу улучшения обслуживания.

11) Ожидание в очереди с целью получения консультационной помощи в поиске информации, получения помощи в подборе информации по запрашиваемой теме, получения запрашиваемых книг и документов не должно превышать 30 минут.

12) Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда в режиме абонемента производится на срок не более 15 дней, в режиме читального зала - в течение рабочего дня.

13) При регистрации нового читателя библиотека должна ознакомить его с правилами пользования услугами библиотеки.

14) Услуга не оказывается:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- лицам, нарушающим санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей);

- лицам, обращающимся за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями;

15) Получатели услуги должны:

- соблюдать общепринятые нормы общественного поведения, тишину, отключать сотовые телефоны, уважая права других пользователей и сотрудников библиотек;

- при посещении библиотек, в целях сохранности и соблюдения гигиенических норм пользования общественными помещениями, сдавать верхнюю одежду, сумки, пакеты, дипломаты, рюкзаки, папки и т.д. в гардероб.

Несоблюдение данных требований является основанием для отказа и ограничений в предоставлении услуги.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность организаций:

1.2.1. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

1.2.2. Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

1.2.3. Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- 1.2.4. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 1.2.5. Федеральный закон от 9.09.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 1.2.6. Постановление Правительства Российской Федерации от 03.12.2002 № 859 «Об обязательном экземпляре изданий»;
- 1.2.7. Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 14.11.1997 №682 «Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации»;
- 1.2.8. Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «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, организациях Российской академии наук»;
- 1.2.9. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;
- 1.2.10. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу;
- 1.2.11. Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках (утверждены Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6);
- 1.2.12. Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (утвержден на конференции Российской библиотечной ассоциации);
- 1.2.13. Инструкция об учете библиотечного фонда (утверждена приказом Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 г. N 590);
- 1.2.14. Закон Свердловской области от 08.04.1997 года N 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области»;
- 1.2.15. Решение Думы Новоуральского городского округа от 16.12.2009 № 178 «Об утверждении Порядка ознакомления с информацией о деятельности органов местного самоуправления Новоуральского городского округа в муниципальных библиотечных и архивных фондах Новоуральского городского округа»;
- 1.2.16. Уставы учреждений, оказывающих услугу;
- 1.2.17. Приказы, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления муниципальной услуги и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждений;
- 1.2.18. Иные документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка).

1.3. Условия размещения и режим работы организаций:

- 1.3.1. Библиотеки размещаются в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи.
- 1.3.2. Площадь, занимаемая учреждениями, должна соответствовать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищена от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная и пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее), а также быть пригодной для размещения работников и получателей услуг.
- 1.3.3. Учреждения могут размещаться как в отдельно стоящем здании, так и во встроенном или пристроенном помещении.
- 1.3.4. В зимнее время подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.
- 1.3.5. В здании библиотек должны быть предусмотрены следующие помещения:
- основные помещения (абонемента, читальные залы, книгохранилища);
- дополнительные помещения (гардероб, туалетные комнаты, иные помещения).
- 1.3.6. Помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда.
- 1.3.7. Режим работы учреждения определяется учреждением.

1.3.8. Предоставление услуги производится:

- не менее пяти дней в неделю;
- не менее 8 часов в день без перерыва на обед.

1.3.9. Проведение санитарного обслуживания помещения не должно занимать более одного дня в месяц.

1.3.10. Учреждения, предоставляющие услугу, должны обеспечить соблюдение общественного порядка в здании, либо наличие кнопки вызова работников охранного предприятия.

1.3.11. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает предоставляющее услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

1.4. Техническое оснащение организации

1.4.1. Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотеки должна быть оборудована:

- предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.);
- средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг;
- комфортной мебелью: мягкая мебель, детские уголки, игровые зоны.

1.4.2. Муниципальные общедоступные библиотеки должны быть оснащены следующими техническими средствами:

- для копирования и тиражирования документов;
- для обработки и защиты документов;
- для организации процесса библиотечного обслуживания;
- теле-, аудио-, видеоаппаратурой, презентационной техникой;
- средствами связи;
- канцелярской и оргтехникой;
- средствами автоматизации библиотечных процессов;
- персональными компьютерами.

1.4.3. Не менее половины персональных компьютеров должны быть подключены к сети Интернет.

1.4.4. Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется.

1.4.5. В учреждениях должны быть доступны услуги электронной почты. Интернет-сайт библиотек должен поддерживаться в актуальном режиме.

1.4.6. Для нужд посетителей (дополнительная платная услуга) в библиотеках установлены и находятся в состоянии, пригодном для эксплуатации, копировально-множительная техника, принтеры, сканеры.

Требования к комплектованию библиотечного фонда

1.4.1. Библиотеки должны иметь фонд документов, обеспечивающий требования пользователей и отвечающий характеристикам:

- разумный объем;
- информативность;
- обновляемость.

1.4.2. Фонд библиотек должен быть универсальным по содержанию и включать широкий диапазон документов разных форматов и на различных носителях.

1.4.3. Объем фонда ориентируется на среднюю книгообеспеченность одного жителя в Российской Федерации, в том числе в городском поселении: 5-7 томов.

1.4.4. Фонд библиотек должен ежегодно обновляться.

1.4.5. Библиотеки должны получать экземпляры местных и региональных газет и журналов, а также основных центральных изданий.

1.4.6. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает предоставляющее услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

1.5. Укомплектованность организации кадрами и их квалификация.

1.5.1. Учреждения должны располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуг в полном объеме.

1.5.2. Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

1.5.3. Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, пройти предварительный медицинский осмотр перед поступлением на работу, а в дальнейшем с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

1.5.4. Не менее половины от общего числа работников должно иметь высшее или среднее профессиональное образование.

1.5.5. Основными требованиями к персоналу учреждений для получения допуска к работе, помимо прохождения обязательных медицинских осмотров, является обязательное прохождение инструктажей (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

1.5.6. В учреждениях должны быть созданы условия для аттестации и повышения квалификации специалистов, для которых учреждение является основным местом работы, с периодичностью указанной в нормативных актах.

1.5.7. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники учреждений должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности. К работе в учреждениях не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

1.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителей муниципальных услуг

1.6.1. В состав информации о предоставляемых учреждением муниципальных услугах в обязательном порядке включаются:

- характеристики услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

- возможность влияния получателей услуги на качество услуги;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;

- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг.

1.6.2. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- оформления информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях;

- размещения информации на сайтах учреждений (www.publiclibrary.ru) (www.childlib.ru) и на страницах учреждений сайта отдела культуры администрации Новоуральского городского округа (www.culture-ural.ru);

- размещения настоящего стандарта на сайте администрации Новоуральского городского округа (www.novouralsk-adm.ru);

- оповещения о своей деятельности, о предстоящих культурно-досуговых мероприятиях с использованием местных средств массовой информации, на информационных стендах на территории Новоуральского городского округа.

1.6.3. В каждом учреждении должны быть оформлены информационные уголки, содержащие сведения о режиме работы учреждения, о бесплатных и платных услугах, требования к посетителям, соблюдение которых обеспечивает предоставление качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий стандарт.

1.6.4. Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления муниципальных услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

1.7. Контроль предоставления муниципальных услуг

1.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления услуг, предусмотренных настоящим стандартом, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

1.7.2. Контроль деятельности учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

1.7.3. Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, его заместитель, руководители структурных подразделений.

1.7.4. Учреждения должны иметь документально оформленную систему контроля деятельности структурных подразделений и сотрудников по оказанию муниципальной услуги на их соответствие стандартам, другим нормативным документам в области. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

1.7.5. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый отделом культуры администрации Новоуральского городского округа, за соответствием качества фактически предоставляемой услуги настоящему стандарту качества, а также органами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей, органами Государственного пожарного надзора и другими государственными контролирующими органами.

1.7.6. Работа учреждений должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

1.7.7. Руководитель несет полную ответственность за качество услуги и соответствие услуги настоящему стандарту, обеспечивает разъяснение и доведение требований стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения.

1.7.8. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителям учреждений применяются меры дисциплинарного, административного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

1.8. Критерии оценки качества услуги:

При оценке качества муниципальной услуги используются следующие критерии:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед.изм.
1.	Обеспечение деятельности учреждений системой нормативных документов (Устав, правила пользования библиотекой, перечень услуг, планы и отчеты, положения, инструкции и др. локальные документы)	Наличие основной регламентирующей документации
2.	Отношение количества пользователей к числу жителей, проживающих в зоне обслуживания	Не менее 10%
3.	Отношение новых поступлений к общему объему хранения	Не менее 1%
4.	Доля потребителей удовлетворенных муниципальной услугой (удовлетворенность потребителей услуг условиями размещения и функционирования библиотеки: помещение, мебель, освещенность, температура, график работы)	90%.

5.	Создание условий для информирования потребителей услуги о её содержании, результативности и т.п.	Наличие и постоянное обновление (не менее одного раза в месяц) сайта учреждений, уголка потребителя. Своевременное предоставление достоверной и полной информации о деятельности учреждения по запросам администрации Новоуральского городского округа (в т.ч. Отдела культуры)
----	--	---

III. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги;
- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие его заместителю);
- жалоба на нарушение требований стандарта в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа или Главе администрации Новоуральского городского округа;
- обращение в суд.

1.1. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

При невозможности, отказе или неспособности сотрудника муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

1.2. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть подано в письменной форме. Заявителю выдается расписка в получении заявления.

Должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;
- мотивированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия настоящему стандарту.

В случае мотивированного отказа, муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, приносит

извинения заявителю от лица организации в связи с допущенными нарушениями требований стандарта.

2. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа либо к Главе администрации Новоуральского городского округа

Подача и рассмотрение жалобы в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа либо к Главе администрации Новоуральского городского округа осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

УТВЕРЖДЕН
Постановлением администрации
Новоуральского городского округа
от «23» сф. 2010 № 1683-а

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги
«Организация мероприятий театрально-зрелищного характера»

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта

Разработчиком стандарта является отдел культуры администрации Новоуральского городского округа.

2. Область применения стандарта:

Настоящий стандарт распространяется на услугу «Организация мероприятий театрально-зрелищного характера», предоставляемую населению Новоуральского городского округа, муниципальными учреждениями культуры и искусства, подведомственными отделу культуры администрации Новоуральского городского округа, оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета Новоуральского городского округа, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области культуры и искусства.

3. Термины и определения:

Муниципальная услуга в области культуры - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов местного самоуправления, финансируемой за счет средств бюджета Новоуральского городского округа и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения;

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг - устанавливает основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере культурного и информационного обеспечения.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

4.1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

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

4.5. Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;

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

4.7. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 28 апреля 2009 года № 71-ФЗ);

4.8. Федеральный закон от 10.07.2001 N 87-ФЗ «Об ограничении курения табака»;

4.9. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

4.10. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы

2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;

4.11. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 №4 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества»;

4.12. Постановление Госстроя России от 23.06.2003 № 108 «Строительные нормы и правила Российской Федерации СНиП 31-05-2003 «Общественные здания административного назначения»;

4.13. Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.07.2003 N 313);

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

4.15. Закон Свердловской области от 16.07.2009 года № 73-ОЗ «Об установлении на территории Свердловской области мер по недопущению нахождения детей в местах, нахождение в которых может причинить вред здоровью детей, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию, и по недопущению нахождения детей в ночное время в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) или лиц, осуществляющих мероприятия с участием детей».

4.16. Постановление Правительства Свердловской области от 30.05.2003 № 333-ПП «О мерах по обеспечению общественного порядка и безопасности при проведении мероприятий с массовым пребыванием людей»;

4.17. Решение Думы Новоуральского городского округа от 25.06.2008 № 95 «Об утверждении Положения об отделе культуры администрации Новоуральского городского округа»;

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте

5.1. Наличие документов, регламентирующих деятельность организации, предоставляющей услугу;

5.2. Условия размещения и режим работы;

5.3. Техническое оснащение учреждения;

5.4. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация;

5.5. Наличие и открытый доступ к информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг;

5.6. Наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

II. Требование к качеству оказания муниципальных услуг в разрезе услуг

1. Качество услуги «**Организация мероприятий театрально-зрелищного характера**».

1.1. Сведения об услуге:

1.1.1. Полное наименование услуги:

Организация мероприятий театрально-зрелищного характера.

1.1.2. Содержание услуги: муниципальная услуга «Организация мероприятий театрально-зрелищного характера» включает в себя создание, подготовку и показ спектаклей, других публичных представлений и предоставление сопутствующих этому услуг, организацию других мероприятий художественно-творческого характера, проводимых собственными силами или силами приглашенных коллективов, приглашенными исполнителями, проведение стажировок ведущими мастерами и деятелями театра,

предоставление сцен - площадок для проведения гастрольных и выездных мероприятий других театров, для осуществления совместных проектов и программ в целях формирования и удовлетворения потребностей населения в сценическом искусстве.

1.1.3. *Объем услуги:* определяется количеством мероприятий театрально-зрелищного характера, проведенных в течение года, в соответствии с муниципальным заказом (заданием) на текущий год.

1.1.4. *Категории потребителей муниципальной услуги:* получателями муниципальной услуги могут являться юридические и физические лица. Услуга на территории Новоуральского городского округа может быть предоставлена всем гражданам вне зависимости от пола, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств. На отдельные мероприятия может быть установлено возрастное ограничение для посетителей.

1.1.5. *Порядок получения доступа к услуге:*

1) Получить услугу можно в муниципальных учреждениях культуры, расположенных по следующим адресам: Муниципальное учреждение культуры "Театр оперетты Урала" - ул. Строителей, д. 13; Муниципальное учреждение культуры "Новоуральский театр кукол «Сказ»" - ул. Ленина, д. 90А.

2) Для населения Новоуральского городского округа предоставление муниципальной услуги производится платно. Учреждения самостоятельно определяют перечень платных услуг, которые отражают интересы пользователей, ценностные ориентиры и приоритеты, а также условия и возможности предоставления. Стоимость платных услуг определяется учреждениями самостоятельно.

3) Кроме обязательных показателей муниципального задания, театры по своему усмотрению вправе выполнять работы, оказывать услуги, относящиеся к их уставной деятельности (основной и иных видов), для граждан и юридических лиц за плату и на одинаковых при оказании однородных услуг условиях. Театры вправе осуществлять иные виды деятельности лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых они созданы, при условии, что такие виды деятельности указаны в уставе театров.

4) Дата и время начала спектакля должны быть объявлены не позднее 3 дней до показа спектакля. Продажа билетов должна начинаться не позднее 3 дней до показа спектакля.

5) Доступ в театральное здание должен быть открыт не позднее 45 минут до начала спектакля.

6) Спектакль должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля должно быть сделано соответствующее объявление.

7) Продолжительность спектаклей определяется авторским замыслом создателей.

8) Начало и завершение театрального сезона осуществляется согласно планам театров, согласованным с Отделом культуры.

9) Учреждения должны предоставить книгу отзывов и предложений по требованию посетителей с целью приема мнений посетителей по вопросу улучшения обслуживания.

10) Услуга не предоставляется:

- лицам, не имеющим билета (абонемент) дающего право на посещение спектакля, мероприятия в день и время обращения;

- при отсутствии свободных мест;

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- лицам в грязной одежде (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества театра и одежды других посетителей);

- лицам, обращающимся за получением услуги в дни и часы, в которые театр закрыт для посещения посетителями;

11) Получатели услуги должны:

- соблюдать общепринятые нормы общественного поведения, тишину, отключать сотовые телефоны, уважая права других пользователей и сотрудников театра;

- при посещении театра сдавать верхнюю одежду, сумки, пакеты, дипломаты, рюкзаки, папки и т.д. в гардероб в целях сохранности и соблюдения гигиенических норм пользования общественными помещениями,

Несоблюдение данных требований является основанием для отказа и ограничений в предоставлении услуги.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность организаций:

1.2.1. Положение о театре в Российской Федерации, утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;

1.2.2. Устав учреждения;

1.2.3. Приказы, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления муниципальной услуги и их контроля предусматривающие меры совершенствования работы учреждения;

1.2.4. Иные документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка).

1.3. Условия размещения и режим работы организаций:

1.3.1. Театры размещаются в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи.

1.3.2. Площадь, занимаемая учреждениями, должна соответствовать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищена от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная и пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее), а также быть пригодной для размещения работников и получателей услуг.

1.3.3. В зимнее время подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

1.3.4. В здании должны быть предусмотрены следующие помещения:

- основные помещения (зрительный зал, основная сцена, имеющая: осветительное оборудование, звукотехническое оборудование, соответствие акустическим параметрам зрительного зала);

- дополнительные помещения (артистические помещения в непосредственной близости к сцене, зрительское фойе, гардероб, туалетные комнаты, иные помещения).

1.3.5. Помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда.

1.3.6. Режим работы определяется учреждениями самостоятельно, на основании плана работы на текущий период и другими локальными нормативными актами.

1.3.7. Учреждения, предоставляющие услуги, должны обеспечить соблюдение общественного порядка в здании, либо наличие кнопки вызова охранного предприятия.

1.3.8. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает предоставляющее услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

1.4. Техническое оснащение организации

1.4.1. Для надлежащего качества предоставляемых услуг учреждения должны быть оснащены: специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими стандартам, техническим условиям и другим нормативным требованиям.

1.4.2. Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется.

1.4.3. Ежегодно должно осуществляться пополнение, содержание и ремонт материально-технического оснащения для новых и существующих постановок.

1.4.4. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает предоставляющее услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

1.5. Укомплектованность организации кадрами и их квалификация.

1.5.1. Учреждения должны располагать необходимым количеством специалистов, артистического и художественного персонала в количестве, требуемом для оказания услуг в полном объеме.

1.5.2. Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, указанных в должностных инструкциях, пройти предварительный медицинский осмотр перед поступлением на работу, а, в дальнейшем, с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

1.5.3. Основными требованиями к персоналу учреждения для получения допуска к работе, помимо прохождения обязательных медицинских осмотров, является обязательное прохождение инструктажей (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

1.5.4. В учреждениях должны быть созданы условия для аттестации специалистов и обеспечения повышения квалификации работников, для которых указанные учреждения являются основным местом работы, согласно действующим нормативным документам.

1.5.5. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники учреждения должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

1.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителей муниципальных услуг

1.6.1. В состав информации о предоставляемых учреждением муниципальных услугах в обязательном порядке включаются:

- характеристики услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

- возможность влияния получателей услуги на её качество;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;

- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг.

1.6.2. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- оформления информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях;

- размещения информации на сайтах учреждений (www.publiclibrary.ru) и на страницах учреждений сайта отдела культуры администрации Новоуральского городского округа (www.culture-ural.ru);

- размещения настоящего стандарта на сайте администрации Новоуральского городского округа (www.novouralsk-adm.ru);

- оповещения о своей деятельности, о предстоящих культурно-досуговых мероприятиях с использованием местных средств массовой информации, на информационных стендах на территории Новоуральского городского округа.

1.6.3. В каждом учреждении должны быть оформлены информационные уголки, содержащие сведения о режиме работы учреждения, о бесплатных и платных услугах, требования к посетителям, соблюдение которых обеспечивает предоставление качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий стандарт.

1.6.4. Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления муниципальных услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

1.7. Контроль предоставления муниципальных услуг

1.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления услуг, предусмотренных настоящим стандартом, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

1.7.2. Контроль деятельности учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

1.7.3. Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, его заместитель, руководители структурных подразделений.

1.7.4. Учреждения должны иметь документально оформленную систему контроля деятельности структурных подразделений и сотрудников по оказанию муниципальной услуги на их соответствие стандартам, другим нормативным документам в области. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

1.7.5. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый отделом культуры администрации Новоуральского городского округа, за соответствием качества фактически предоставляемой услуги настоящему стандарту качества, а также органами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей, органами Государственного пожарного надзора и другими государственными контролирующими органами.

1.7.6. Работа учреждений должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

1.7.7. Руководитель несет полную ответственность за качество услуги и соответствие услуги настоящему стандарту, обеспечивает разъяснение и доведение требований стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения.

1.7.8. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителям учреждений применяются меры дисциплинарного, административного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

1.8. Критерии оценки качества услуги:

При оценке качества муниципальной услуги используются следующие критерии:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной и муниципальной услуги	Значение индикатора, ед.изм.
1.	Обеспечение деятельности учреждения системой нормативных документов (Устав, перечень услуг, планы и отчеты, положения, инструкции и др. локальные документы)	Наличие основной регламентирующей документации
2.	Выполнение параметров муниципального задания	100 %
3.	Доля потребителей удовлетворенных муниципальной услугой (удовлетворенность потребителей услуг условиями размещения и функционирования учреждения: помещение, мебель, освещенность, температура, график работы)	90%
4.	Создание условий для информирования потребителей услуги о её содержании, результативности и т.п.	Наличие и постоянное обновление (не реже одного раза в месяц) сайта учреждения, уголка потребителя. Своевременное предоставление достоверной и полной информации о деятельности учреждения по запросам администрации Новоуральского городского округа

III. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги;
- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие его заместителю);
- жалоба на нарушение требований стандарта в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа или Главе администрации Новоуральского городского округа;
- обращение в суд.

1.1. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

При невозможности, отказе или неспособности сотрудника муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

1.2. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть подано в письменной форме. Заявителю выдается расписка в получении заявления.

Должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;
- мотивированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия настоящему стандарту.

В случае мотивированного отказа, муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации в связи с допущенными нарушениями требований стандарта.

2. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа либо к Главе администрации Новоуральского городского округа

Подача и рассмотрение жалобы в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа либо к Главе администрации Новоуральского городского округа осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

УТВЕРЖДЕН
Постановлением администрации
Новоуральского городского округа
от «23» сф. 2010 № 1683-а

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги
«Организация деятельности коллективов самодеятельного художественного
творчества»

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта

Разработчиком стандарта является отдел культуры администрации Новоуральского городского округа.

2. Область применения стандарта:

Настоящий стандарт распространяется на услугу «Организация деятельности коллективов самодеятельного художественного творчества», предоставляемую населению Новоуральского городского округа, муниципальными учреждениями культуры и искусства, подведомственными отделу культуры администрации Новоуральского городского округа, оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета Новоуральского городского округа, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области культуры и искусства.

3. Термины и определения:

Муниципальная услуга в области культуры - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов местного самоуправления, финансируемой за счет средств бюджета Новоуральского городского округа и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения;

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг - устанавливает основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере культурного и информационного обеспечения.

4. Нормативно правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

4.1. Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями);

4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации: часть первая от 30 ноября 1994 г. N 51-ФЗ, часть вторая от 26 января 1996 г. N 14-ФЗ, часть третья от 26 ноября 2001 г. N 146-ФЗ и часть четвертая от 18 декабря 2006 г. N 230-ФЗ (с изменениями и дополнениями);

4.3. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

4.4. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (с изменениями и дополнениями);

4.5. Решение Думы Новоуральского городского округа от 25.06.2008 № 95 «Об утверждении Положения об отделе культуры администрации Новоуральского городского округа»;

4.6. Федеральный закон от 21 июля 2005 г. N 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;

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

4.8. Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», с изменениями;

4.9. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 г. № 118 «Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» (с изменениями и дополнениями);

4.10. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 №4 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества»;

4.11. Постановление Госстроя России от 23.06.2003 № 108 «Строительные нормы и правила Российской Федерации СНиП 31-05-2003 «Общественные здания административного назначения»;

4.12. Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18 июня 2003 г. N 313);

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

4.14. Постановление Правительства Свердловской области от 30.05.2003 № 333-ПП «О мерах по обеспечению общественного порядка и безопасности при проведении мероприятий с массовым пребыванием людей»;

4.15. Санитарные нормы по контролю над уровнем шума и вибрацией при звукомзыкальном оформлении мероприятия в зрительном и танцевальном залах (СН № 3223-85 МЗ СССР);

4.16. Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 28 апреля 2009 года № 71-ФЗ);

4.17. Федеральный закон от 10 июля 2001 г. N 87-ФЗ «Об ограничении курения табака»;

4.18. Закон Свердловской области от 16 июля 2009 года № 73-ОЗ «Об установлении на территории Свердловской области мер по недопущению нахождения детей в местах, нахождение в которых может причинить вред здоровью детей, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию, и по недопущению нахождения детей в ночное время в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) или лиц, осуществляющих мероприятия с участием детей».

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте

5.1. Наличие документов, регламентирующих деятельность организации, предоставляющей услугу;

5.2. Условия размещения и режим работы;

5.3. Техническое оснащение учреждения;

5.4. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация;

5.5. Наличие и открытый доступ к информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг;

5.6. Наличие внутренней и внешней систем контроля деятельности учреждения.

II. Требование к качеству оказания муниципальных услуг в разрезе услуг

1. Качество услуги «Организация деятельности коллективов самодеятельного художественного творчества».

1.1. Сведения об услуге:

1.1.1. Полное наименование услуги:

Организация деятельности коллективов самодеятельного художественного творчества культурно-досуговыми учреждениями, подведомственными отделу культуры администрации Новоуральского городского округа, оплачиваемая (финансируемая) за счёт средств бюджета Новоуральского городского округа

1.1.2. Содержание услуги: муниципальная услуга «Организация деятельности коллективов самодеятельного художественного творчества» включает в себя:

Создание и организация работы любительских творческих коллективов, кружков и студий, любительских объединений, клубов по интересам и других клубных формирований. Проведение концертов, спектаклей, праздников, культурно-зрелищных и выставочно-ярмарочных мероприятий. Организация выступлений солистов и коллективов художественной самодеятельности в конкурсах, фестивалях и других массовых мероприятиях.

1.1.3. Объем услуги: определяется числом участников клубных формирований (чел.) в течение года, в соответствии с муниципальным заказом (заданием) на текущий год.

1.1.4. Категории потребителей муниципальной услуги: получателями муниципальной услуги могут являться физические лица. Услуга на территории Новоуральского городского округа может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

1.1.5. Порядок получения доступа к услуге:

1) Получить услугу можно в муниципальном учреждении «Дом культуры «Строитель» и его филиалах, расположенных в с. Тарасково, д. Починок, д. Пальники.

2) Потребители свободно посещают место проведения занятий самодеятельного художественного творчества, если иное не предусмотрено порядком их проведения.

3) Учреждение самостоятельно определяет перечень платных услуг, которые отражают интересы пользователей, ценностные ориентиры и приоритеты, а также условия и возможности предоставления. Стоимость платных услуг и порядок их оплаты определяется учреждением самостоятельно в соответствии с нормативными документами.

5) Творческие коллективы функционируют как на платной, так и на бесплатной основе.

6) Учреждение должно предоставлять широкий спектр направлений самодеятельного художественного творчества, удовлетворяющих потребности разных слоев населения и способствующих развитию и повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан, обеспечивающих расширение общего и культурного уровня и сферы общения населения.

7) Организация мероприятий должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии, ценовой доступностью и возможностью посетить мероприятие всеми желающими.

8) При приеме в учреждение последнее обязано ознакомить пользователя и (или) его законных представителей, с уставом, режимом работы, правилами поведения в учреждении.

9) В учреждении наполняемость в коллективах любительского, художественного творчества не рекомендуется превышать 20 пользователей (за исключением хоровых, оркестровых, театральных и тому подобных групп).

10) Занятия во всех коллективах любительского, художественного творчества проводятся систематически не реже двух раз в неделю по три учебных часа. Руководители могут собирать свои коллективы на репетиции чаще, например, в период подготовки к концерту, фестивалю, конкурсу, смотру и другим подобным мероприятиям.

11) В конце каждого творческого сезона должны быть организованы отчетные концерты, спектакли, представления любительских, художественных коллективов, выставки работ участников формирований изобразительного и декоративно-прикладного искусства.

12) За достигнутые успехи любительскому коллективу может быть присвоено почетное звание «народный, образцовый коллектив любительского, художественного творчества».

13) Учреждение обязано предоставлять по требованию посетителей книгу отзывов и предложений с целью приема мнений по вопросу улучшения обслуживания.

14) Услуга не предоставляется:

- при отсутствии свободных мест;
- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- лицам в грязной одежде (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей);

- лицам, обращающимся за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения посетителями;

15) Получатели услуги должны:

- соблюдать общепринятые нормы общественного поведения и порядка, уважая права других пользователей и сотрудников;

- при посещении учреждения сдавать верхнюю одежду, сумки, пакеты, дипломаты, рюкзаки, папки и т.д. в гардероб в целях сохранности и соблюдения гигиенических норм пользования общественными помещениями.

Несоблюдение данных требований является основанием для отказа и ограничений в предоставлении услуги.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность организаций:

1.2.1. Модельный стандарт деятельности культурно-досугового учреждения Свердловской области;

1.2.2. Примерное Положение о коллективах художественной самодеятельности и технического творчества», утвержденное постановлением коллегии Министерства культуры СССР от 24.05.1978 № 121;

1.2.3. Положение о порядке присвоения и подтверждения звания «народный, образцовый коллектив любительского художественного творчества», утвержденное приказом Министерства культуры Свердловской области от 16.01.2001 № 8-к;

1.2.4. Устав учреждения;

1.2.5. Приказы, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления муниципальной услуги и их контроля предусматривающие меры совершенствования работы учреждения;

1.2.6. Иные документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка).

1.3. Условия размещения и режим работы организаций:

1.3.1. Учреждение размещается в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, туалетная комната, санузел), должно быть укомплектовано необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

1.3.2. Площадь, занимаемая учреждениями, должна соответствовать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищена от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная и пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее), а также быть пригодной для размещения работников и получателей услуг.

1.3.3. В зимнее время подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

1.3.4. Режим работы учреждения определяется учреждением.

1.3.5. Предусматривается работа в выходные дни (суббота, воскресенье), в официально объявленные праздничные дни и дни отдыха населения.

1.3.6. Учреждение, предоставляющее услугу, должно обеспечить соблюдение общественного порядка в здании, либо наличие кнопки вызова работников охранного предприятия.

1.3.7 Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает предоставляющее услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

1.4. Техническое оснащение организации

1.4.1. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Учреждение должно быть обеспечено необходимыми помещениями, оборудованием, музыкальными инструментами для занятий клубных формирований (объединений).

1.4.2. Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется.

1.4.3. Ежегодно должно осуществляться пополнение, содержание и ремонт материально технического оснащения для новых и существующих постановок.

1.4.4. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает предоставляющее услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

1.5. Укомплектованность организации кадрами и их квалификация.

1.5.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, артистического и художественного персонала в количестве, требуемом для оказания услуг в полном объеме.

1.5.2. Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

1.5.3. Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, пройти предварительный медицинский осмотр перед поступлением на работу, а также с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемых к данной должности.

1.5.4. Основными требованиями к персоналу учреждения для получения допуска к работе, помимо прохождения обязательных медицинских осмотров, является обязательное прохождение инструктажей (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

1.5.5. В учреждениях должны быть созданы условия для аттестации специалистов и обеспечения повышения квалификации работников, для которых указанные учреждения являются основным местом работы, согласно действующим нормативным документам.

1.5.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники учреждения должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

1.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителей муниципальных услуг

1.6.1. В состав информации о предоставляемых учреждением муниципальных услугах в обязательном порядке включаются:

- характеристики услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- возможность влияния получателей услуги на её качество;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;
- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг.

1.6.2. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- оформления информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях;
- размещения информации на сайтах учреждений (www.publiclibrary.ru) (www.childlib.ru) и на страницах учреждений сайта отдела культуры администрации Новоуральского городского округа (www.culture-ural.ru);

- размещения настоящего стандарта на сайте администрации Новоуральского городского округа (www.novouralsk-adm.ru);

- оповещения о своей деятельности, о предстоящих культурно–досуговых мероприятиях с использованием местных средств массовых информационных, на информационных стендах на территории Новоуральского городского округа.

1.6.3. В каждом учреждении должны быть оформлены информационные уголки, содержащие сведения о режиме работы учреждения, о бесплатных и платных услугах, требования к посетителям, соблюдение которых обеспечивает предоставление качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий стандарт.

1.6.4. Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления муниципальных услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

1.7. Контроль предоставления муниципальных услуг

1.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления услуг, предусмотренных настоящим стандартом, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

1.7.2. Контроль деятельности учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

1.7.3. Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, его заместитель, руководители структурных подразделений.

1.7.4. Учреждения должны иметь документально оформленную систему контроля деятельности структурных подразделений и сотрудников по оказанию муниципальной услуги на их соответствие стандартам, другим нормативным документам в области. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявления недостатков.

1.7.5. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый отделом культуры администрации Новоуральского городского округа, за соответствием качества фактически предоставляемой услуги настоящему стандарту качества, а также органами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей, органами Государственного пожарного надзора и другими государственными контролирующими органами.

1.7.6. Работа учреждений должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

1.7.7. Руководитель несет полную ответственность за качество услуги и соответствие услуги настоящему стандарту, обеспечивает разъяснение и доведение требований стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения.

1.7.8. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителям учреждений применяются меры дисциплинарного, административного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

1.8. Критерии оценки качества услуги:

При оценке качества муниципальной услуги используются следующие критерии:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед.изм.
1.	Обеспечение деятельности учреждения системой нормативных документов (Устав, перечень услуг, планы и отчеты, положения, инструкции и др. локальные документы)	Наличие основной регламентирующей документации
2.	Отношение числа участников к числу жителей, проживающих в зоне обслуживания	Не менее 0.2%
3.	Количество кружков художественной самодеятельности	Не менее 10

4.	Количество направлений самодеятельного художественного творчества	Не менее 5 направлений
5.	Доля потребителей удовлетворенных муниципальной услугой (удовлетворенность потребителей услуг условиями размещения и функционирования учреждения: помещение, мебель, освещенность, температура, график работы)	Статистика отказов, анализ книги отзывов, результаты опросов пользователей и др.
6.	Создание условий для информирования потребителей услуги о её содержании, результативности и т.п.	Наличие и постоянное обновление сайта учреждения, уголка потребителя. Своевременное предоставление достоверной и полной информации о деятельности учреждения по запросам администрации Новоуральского городского округа

III. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги;

- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие его заместителю);

- жалоба на нарушение требований стандарта в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа или Главе администрации Новоуральского городского округа;

- обращение в суд.

1.1. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

При невозможности, отказе или неспособности сотрудника муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

1.2. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть подано в письменной форме. Заявителю выдается расписка в получении заявления.

Должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

- мотивированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия настоящему стандарту.

В случае мотивированного отказа, муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации в связи с допущенными нарушениями требований стандарта.

2. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа либо к Главе администрации Новоуральского городского округа

Подача и рассмотрение жалобы в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа либо к Главе администрации Новоуральского городского округа осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

УТВЕРЖДЕН
Постановлением администрации
Новоуральского городского округа
от «23» *авг.* 2016 № 1683-а

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги
**«Организация досуга и отдыха жителей городского округа в центральном парке
культуры и отдыха»**

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта

Разработчиком стандарта является отдел культуры администрации Новоуральского городского округа.

2. Область применения стандарта:

Настоящий стандарт распространяется на услугу «Организация досуга и отдыха жителей городского округа в центральном парке культуры и отдыха», предоставляемую населению Новоуральского городского округа муниципальными учреждениями культуры и искусства, подведомственными отделу культуры администрации Новоуральского городского округа, оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета Новоуральского городского округа, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг.

3. Термины и определения:

Муниципальная услуга в области культуры - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов местного самоуправления, финансируемой за счет средств бюджета Новоуральского городского округа и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения;

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг - устанавливает основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере культурного и информационного обеспечения.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

4.1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

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

4.5. Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;

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

4.7. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 28 апреля 2009 года № 71-ФЗ);

4.8. Федеральный закон от 10.07.2001 N 87-ФЗ «Об ограничении курения табака»;

4.9. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

4.10. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;

4.11. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 №4 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества»;

4.12. Постановление Госстроя России от 23.06.2003 № 108 «Строительные нормы и правила Российской Федерации СНиП 31-05-2003 «Общественные здания административного назначения»;

4.13. Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.07.2003 N 313);

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

4.15. Закон Свердловской области от 16.07.2009 года № 73-ОЗ «Об установлении на территории Свердловской области мер по недопущению нахождения детей в местах, нахождение в которых может причинить вред здоровью детей, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию, и по недопущению нахождения детей в ночное время в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) или лиц, осуществляющих мероприятия с участием детей».

4.16. Постановление Правительства Свердловской области от 30.05.2003 № 333-ПП «О мерах по обеспечению общественного порядка и безопасности при проведении мероприятий с массовым пребыванием людей»;

4.17. Решение Думы Новоуральского городского округа от 25.06.2008 № 95 «Об утверждении Положения об отделе культуры администрации Новоуральского городского округа»;

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте

5.1. Наличие документов, регламентирующих деятельность организации, предоставляющей услугу;

5.2. Условия размещения и режим работы;

5.3. Техническое оснащение учреждения;

5.4. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация;

5.5. Наличие и открытый доступ к информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг;

5.6. Наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

II. Требование к качеству оказания муниципальных услуг в разрезе услуг в области культуры и искусства

1. Качество услуги «Организация досуга и отдыха жителей городского округа в центральном парке культуры и отдыха».

1.1. Сведения об услуге:

1.1.1. Полное наименование услуги:

Организация досуга и отдыха жителей Новоуральского городского округа в центральном парке культуры и отдыха, осуществляемая муниципальным учреждением, подведомственным отделу культуры администрации Новоуральского городского округа, оплачиваемая (финансируемая) за счёт средств бюджета Новоуральского городского округа.

1.1.2. Содержание услуги:

Организация для жителей Новоуральского городского округа досуга, активного и пассивного отдыха с использованием природного и культурно-просветительского комплекса центрального парка культуры и отдыха. Прокат на аттракционах, игровых площадках, организация релаксационно - рекреационного отдыха.

1.1.3. Объем услуги: определяется количеством посещений (чел.) учреждения в течение года, в соответствии с муниципальным заказом (заданием) на текущий год.

1.1.4. Категории получателей муниципальной услуги: получателями муниципальной услуги могут являться юридические и физические лица. Услуга на территории Новоуральского городского округа может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств. На отдельные мероприятия может быть установлено возрастное ограничение для посетителей.

1.1.5. Порядок получения доступа к услуге:

1) Получить услугу можно в муниципальном учреждении культуры «Центральный парк культуры и отдыха», расположенном по адресу: ул. Фурманова, 26. Парк культуры и отдыха оказывает населению следующие услуги: услуги аттракционного хозяйства и другого прокатного оборудования; посещение парка культуры и отдыха.

2) Для получения муниципальной услуги потребитель может лично явиться в парк культуры и отдыха. Вход в парк культуры и отдыха открыт круглогодично.

3) Учреждение самостоятельно определяет перечень платных услуг, которые отражают интересы пользователей, ценностные ориентиры и приоритеты, а также условия и возможности предоставления. Стоимость платных услуг определяется учреждением самостоятельно в соответствии с нормативными документами. Утвержденный прейскурант цен размещается в кассе парка культуры и отдыха и доступен для обозрения посетителей.

4) Для посещения аттракционов в парке культуры и отдыха посетителю необходимо приобрести входной билет в кассе парка культуры и отдыха, и предъявить его сотруднику, отвечающему за допуск на посещение аттракциона или другого прокатного предложения.

5) Неиспользованный входной билет на посещение аттракционов, с цельной линией отреза для контроля, действителен на протяжении всего рабочего сезона парка культуры и отдыха.

6) При предоставлении услуги парк обязан информировать посетителей о правилах пользования прокатным оборудованием и об обеспечении безопасности (информация завода изготовителя должна включать: возрастную ценз, весовую и ростовую категории посетителей для проката на аттракционах и посещения игровых площадок, необходимость сопровождения детей взрослыми и т.д.). Информация должна быть размещена на видном, доступном для обозрения всех посетителей, месте.

7) Услуги по прокату на аттракционах и проведению целевых мероприятий для жителей Новоуральского городского округа должны быть предоставлены в часы работы парка.

8) Учреждение обязано предоставить книгу отзывов и предложений по требованию посетителей с целью улучшения обслуживания.

9) Услуга не предоставляется:

- лицам, не имеющим билета, дающего право на получение услуги;
- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- лицам в грязной одежде (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей);
- лицам, обращающимся за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения посетителями;
- лицам, не достигшим возраста, необходимого для самостоятельного посещения аттракциона или имеющим ограничение по состоянию здоровья.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность организаций:

1.2.1. Устав учреждения, оказывающего услугу.

1.2.2. Система государственных стандартов в части содержания и эксплуатации аттракционов.

1.2.3. Приказы, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления муниципальной услуги и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения.

1.2.4. Иные документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру и др. локальные, нормативные акты).

1.3. Условия размещения и режим работы организаций:

1.3.1. Учреждение размещается на территории, доступной для населения, позволяющей обеспечить по размерам, размещению в плане населенного пункта и экологическим характеристикам наилучшие условия для отдыха населения и проведения просветительских, культурно-массовых, физкультурно-оздоровительных мероприятий, организации игр и развлечений.

1.3.2. На территории парка культуры и отдыха могут размещаться специально предназначенные стационарные здания, вспомогательные, временные и другие функциональные здания и помещения, которые должны быть обеспечены необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи.

1.3.3. Учреждение должно быть оборудовано стационарными аттракционами, аттракционами малых форм и игровыми автоматами, сценической площадкой в соответствии с требованиями санитарных, строительных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда.

1.3.4. Территория парковой зоны должна быть оборудована: урнами для мусора, местами ожидания возле билетной кассы, сидячими местами у аттракционов.

1.3.5. На территории парка культуры и отдыха должны быть установлены стационарные туалеты. Туалеты должны находиться в месте, доступном из любой точки территории парка культуры и отдыха. Места нахождения туалетов должны быть обозначены указателями.

1.3.6. В зимнее время подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда. В летнее время территория парка культуры и отдыха должна быть подметена; газоны убраны от листьев, сучьев, мусора, периодически выкошены; деревья и кустарники подрезаны, сухие ветки удалены.

1.3.7. Парковый ландшафт (аллеи, кустарники, деревья, поляны, клумбы), по возможности, должен быть выполнен с соблюдением ландшафтно-художественных и садовых правил.

1.3.8. Вопросы благоустройства прогулочных аллей, подбора растений, озеленения и благоустройства природных комплексов решаются администрацией парка культуры и отдыха в зависимости от объемов финансирования парка культуры и отдыха.

1.3.9. К открытию летнего сезона территория парка культуры и отдыха должна быть обработана препаратами против клещей и иных паразитирующих насекомых.

1.3.10. Режим работы учреждения определяется учреждением с учетом времени года (летний, весенне-осенний и зимний период).

1.3.11. Предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю.

1.3.12. Предусматривается работа в выходные дни (суббота, воскресенье), в официально объявленные праздничные дни и дни отдыха населения.

1.3.13. График работы аттракционов, прейскурант цен на посещение аттракционов должны быть размещены на видном, доступном для обозрения всех посетителей, месте.

1.3.14. Учреждение, предоставляющее услугу, должно обеспечить соблюдение общественного порядка в здании и на территории парка, либо наличие кнопки вызова охранного предприятия.

1.3.15. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающее услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

1.4. Техническое оснащение организации

1.4.1. Для обеспечения надлежащего качества предоставляемых услуг учреждение должно быть оснащено: специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими стандартам, техническим условиям и другим нормативным требованиям.

1.4.2. Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии.

1.4.3. На все аттракционы должны быть соответствующие документы (технический паспорт, инвентаризационные описи и прочие документы), которые должны содержать сведения о правилах эксплуатации, обслуживания, проведения капитальных и текущих ремонтов, поддержания в работоспособном, технически исправном состоянии.

1.4.4. Аттракционы, находящиеся в эксплуатации, должны подвергаться техническому освидетельствованию с целью проверки их исправности, надежности и возможности безопасной работы.

1.4.5. Периодическое техническое освидетельствование проводится после межсезонного хранения или планового ремонта один раз в год. Результаты проверок и испытаний оформляются протоколом.

1.4.6. Экспертизу и диагностику аттракционов с истекшим сроком эксплуатации (установленным заводом изготовителем) проводят специализированные организации, имеющие государственную лицензию на данный вид деятельности. По результатам технического освидетельствования выдаются акты, в которых обозначается дальнейший срок эксплуатации проверяемого прокатного оборудования или его списание.

1.4.7. Ежегодно, перед открытием летнего сезона работы парка культуры и отдыха, обязательно проводятся: покраска аттракционного оборудования и элементов сопутствующего благоустройства; регламентные мероприятия по обеспечению безопасных условий отдыха посетителей.

1.4.8. Руководство парка культуры и отдыха не должно допускать посетителей к аттракционам в случаях их неисправности. На аттракционе должно быть обозначение о временном выводе его из эксплуатации.

1.4.9. Руководство парка должно обеспечивать технически исправное состояние и безаварийную эксплуатацию аттракционов.

1.4.10. Территория парка, как место с массовым пребыванием людей, должна иметь ограждение, входные зоны и другое оборудование, необходимое для обеспечения безопасного пребывания посетителей.

1.4.11. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает предоставляющее услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

1.5. Укомплектованность организации кадрами и их квалификация.

1.5.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуг в полном объеме.

1.5.2. Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

1.5.3. Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, пройти предварительный медицинский осмотр перед поступлением на работу и, в дальнейшем, с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемым к данной должности.

1.5.4. Основными требованиями к персоналу учреждения для получения допуска к работе, помимо прохождения обязательных медицинских осмотров, является обязательное прохождение инструктажей (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности.

Работники должны быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

1.5.5. В учреждении должны быть созданы условия для аттестации специалистов и обеспечения повышения квалификации работников, для которых указанное учреждение является основным местом работы, согласно действующим нормативным документам.

1.5.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники учреждения должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

1.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителей муниципальных услуг

1.6.1. В состав информации о предоставляемых учреждением муниципальных услугах в обязательном порядке включаются:

- характеристики услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

- возможность влияния получателей услуги на её качество;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;

- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг.

1.6.2. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- оформления информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях;

- размещения информации на сайтах учреждений (www.publiclibrary.ru) (www.childlib.ru) и на страницах учреждений сайта отдела культуры администрации Новоуральского городского округа (www.culture-ural.ru);

- размещения настоящего стандарта на сайте администрации Новоуральского городского округа (www.novouralsk-adm.ru);

- оповещения о своей деятельности, о предстоящих культурно-досуговых мероприятиях с использованием местных средств массовой информации, на информационных стендах на территории Новоуральского городского округа.

1.6.3. В каждом учреждении должны быть оформлены информационные уголки, содержащие сведения о режиме работы учреждения, о бесплатных и платных услугах, требования к посетителям, соблюдение которых обеспечивает предоставление качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий стандарт.

1.6.4. Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления муниципальных услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

1.7. Контроль предоставления муниципальных услуг

1.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления услуг, предусмотренных настоящим стандартом, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

1.7.2. Контроль деятельности учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

1.7.3. Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, его заместитель, руководители структурных подразделений.

1.7.4. Учреждения должны иметь документально оформленную систему контроля деятельности структурных подразделений и сотрудников по оказанию муниципальной услуги на их соответствие стандартам, другим нормативным документам в области. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

1.7.5. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый отделом культуры администрации Новоуральского городского округа, за соответствием качества фактически предоставляемой услуги настоящему стандарту качества, а также органами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей, органами

Государственного пожарного надзора и другими государственными контролирующими органами.

1.7.6. Работа учреждений должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

1.7.7. Руководитель несет полную ответственность за качество услуги и соответствие услуги настоящему стандарту, обеспечивает разъяснение и доведение требований стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения.

1.7.8. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителям учреждений применяются меры дисциплинарного, административного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

1.8. Критерии оценки качества услуги:

При оценке качества муниципальной услуги используются следующие критерии:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед.изм.
1.	Обеспечение деятельности учреждения системой нормативных документов (устав, перечень услуг, планы и отчеты, положения, инструкции, техническое освидетельствование и обследование аттракционного оборудования, сертификаты оборудования и др. локальные документы)	Наличие основной регламентирующей документации
2.	Отношение числа посетителей к числу жителей	100% выполнение муниципального заказа
3.	Доля потребителей, удовлетворенных муниципальной услугой (удовлетворенность потребителей услуг условиями размещения и функционирования учреждения: помещение, мебель, освещенность, температура, график работы)	90%
4.	Создание условий для информирования потребителей услуги о её содержании, результативности и т.п.	Наличие и постоянное обновление сайта учреждения, уголка потребителя. Своевременное предоставление достоверной и полной информации о деятельности учреждения по запросам администрации Новоуральского городского округа

III. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

– указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги;

– жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие его заместителю);

– жалоба на нарушение требований стандарта в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа или Главе администрации Новоуральского городского округа;

– обращение в суд.

1.1. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

При невозможности, отказе или неспособности сотрудника муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

1.2. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть подано в письменной форме. Заявителю выдается расписка в получении заявления.

Должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

- мотивированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия настоящему стандарту.

В случае мотивированного отказа, муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации в связи с допущенными нарушениями требований стандарта.

2. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа либо к Главе администрации Новоуральского городского округа

Подача и рассмотрение жалобы в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа либо к Главе администрации Новоуральского городского округа осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги
«Дополнительное образование детей в детских школах искусств»

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта

Разработчиком стандарта является отдел культуры администрации Новоуральского городского округа.

2. Область применения стандарта: Действие настоящего стандарта распространяется на услугу в области дополнительного образования детей в сфере культуры и искусства в муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования детей, подведомственных отделу культуры администрации Новоуральского городского округа, устанавливает основные требования, определяющие качество предоставляемой услуги.

3. Термины и определения:

Муниципальная услуга в области культуры: «Дополнительное образование детей в детских школах искусств» - услуга в организации дополнительного образования детей, оказываемая получателям муниципальных услуг муниципальными учреждениями за счет средств бюджета Новоуральского городского округа.

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг - устанавливает основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере дополнительного образования.

Дополнительное образование детей – мотивированное образование за рамками основного образования, ограничено сочетающее воспитание, обучение и развитие личности ребенка.

Образовательная программа – нормативно-управленческий документ образовательного учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

Лицензирование в области образования – установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых образовательным учреждением, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья обучающихся и работников образовательных учреждений, оборудования учебных помещений, оснащенности учебного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов.

4. Нормативно правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

4.1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации;

4.3. «Основы законодательства РФ о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1

4.4. Федеральный закон РФ от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;

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

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

4.4. Федеральный закон РФ от 08.08.2001 № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

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

4.6. Федеральный закон РФ от 10 июля 2001г. N 87-ФЗ «Об ограничении курения табака»;

4.7. Федеральный закон РФ от 21 июля 2005г. N 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;

4.8. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 30.01.2003 №4 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества»;

4.9. Постановление Госстроя России от 23.06.2003 № 108 «Строительные нормы и правила РФ СНиП 31-05-2003 «Общественные здания административного назначения»;

4.10. Правила пожарной безопасности в РФ (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18 июня 2003 г. N 313);

4.11. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736).

4.12. Постановлением Правительства РФ от 31.03.2009 N 277 «Об утверждении Положения о лицензировании образовательной деятельности»;

4.13. Постановление Правительства РФ от 07.03.1995 № 233 «Об утверждении типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»;

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте

5.1. Наличие документов, регламентирующих деятельность организации, предоставляющей услугу;

5.2. Условия размещения учреждения дополнительного образования детей и режим работы;

5.3. Техническое оснащение, которое обеспечивает возможность реализации образовательных программ;

5.4. Укомплектованность учреждения дополнительного образования детей кадрами и их квалификация;

5.5. Наличие и открытый доступ к информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг;

5.6. Наличие внутренней и внешней систем контроля деятельности учреждения дополнительного образования детей.

II. Требование к качеству оказания муниципальной услуги

1. Качество услуги «Организация предоставления дополнительного образования по программам художественно-эстетической, музыкальной направленности».

1.1. Сведения об услуге:

1.1.1. Полное наименование услуги:

Организация общедоступного дополнительного образования детей в муниципальных учреждениях дополнительного образования детей, подведомственных отделу культуры администрации Новоуральского городского округа, оплачиваемая (финансируемая) за счет бюджета Новоуральского городского округа.

1.1.2. Содержание услуги:

Обеспечение в детских школах искусств, подведомственных отделу культуры администрации Новоуральского городского округа, образовательно-воспитательного процесса реализации программ дополнительного образования по направлениям: художественное образование, музыкальное искусство (инструментальное и вокальное исполнительство), эстрадно-джазовое искусство (инструментальное и вокальное исполнительство), хоровое искусство, фольклорное искусство, изобразительное искусство, декоративно-прикладная композиция, раннее эстетическое развитие, общее эстетическое образование, ранняя профессиональная ориентация.

1.1.3. *Объем услуги:* определяется количеством детей, обучающихся в муниципальном учреждении дополнительного образования детей в течение года, в соответствии с муниципальным заказом (заданием) на текущий год.

1.1.4. *Категории получателей муниципальной услуги:* получателями муниципальной услуги могут являться все жители Новоуральского городского округа в возрасте преимущественно от 6 до 18 лет (возможно снижение и увеличение возрастных рамок, при условии соблюдения требований действующих нормативных документов и устава учреждения) при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья (что подтверждается медицинскими документами).

1.1.5. *Порядок получения доступа к услуге:*

1) Получить услугу можно в муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования детей, расположенных по следующим адресам: Муниципальное образовательное учреждение культуры дополнительного образования детей "Детская школа искусств" - ул. Первомайская, д. 43; Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская художественная школа» - ул. Мичурина, д. 20.

2) Предоставление муниципальной услуги детям, обучающимся в муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования, по основным образовательным программам дополнительного образования производится бесплатно за счет средств Новоуральского городского округа.

3) Образовательные услуги по дополнительным образовательным программам (преподавание специальных курсов и циклов дисциплин, занятия по образовательным программам с углубленным изучением предметов и др.) предоставляются на платной основе.

4) В учреждениях дополнительного образования детей наполняемость групп не должна превышать 15 человек (за исключением хоровых, оркестровых и подобных групп).

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

6) Учреждения, предоставляющие муниципальные услуги должны предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, удовлетворяющих потребности всех желающих и способствующих развитию способностей детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации обучающегося в обществе.

7) Содержание образования в учреждениях дополнительного образования детей строится на основании:

- примерных учебных программ, сертифицированных Свердловским областным методическим центром по художественному образованию;
- рабочих учебных программ, утвержденных педагогическим советом учреждения;
- авторских программ, утвержденных педагогическим советом учреждения и прошедших внешнюю экспертизу.

8) Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизиологических возможностей учащихся.

9) Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора учеником направлений творческой деятельности.

10) Организация образовательного процесса предусматривает:

- индивидуальные занятия по выбранным специальностям (музыкальным инструментам), групповые занятия (ансамбли инструменталистов, оркестры различные по составу инструментов, хоры) по общеэстетическим специальным, теоретическим дисциплинам и по направлению «Изобразительное искусство», как форму образовательной работы с детьми;

- участие обучающихся в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях, различных уровней (Международные, региональные, областные, городские и зональные – по методическим зонам), а так же использование других форм (экзаменов, зачетов, мастер-классов, творческих отчетов, просмотров работ учащихся).

11) Порядок приема в учреждения дополнительного образования детей должен быть доведен до сведения детей, их родителей (законных представителей), и закреплен в локальных нормативных актах учреждения.

12) При приеме в учреждение дополнительного образования последнее обязано ознакомить детей и (или) его родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации учреждения, режимом работы учреждения, правилами поведения в учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности учащихся учреждения, их родителей (законных представителей) должны быть определены уставом данного учреждения и (или) иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность организаций:

1.2.1. Устав учреждения;

1.2.2. Лицензия на право ведения образовательной деятельности;

1.2.3. Свидетельство о государственной аккредитации;

1.2.4. Приказы, правила, инструкции, методика, определяющие методы (способы) предоставления муниципальной услуги и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения;

1.2.5. Иные документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка).

1.3. Условия размещения и режим работы организаций:

1.3.1. Учреждение дополнительного образования детей должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи.

1.3.2. Площадь, занимаемая учреждениями, должна соответствовать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищена от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная и пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее), а также быть пригодной для размещения работников и получателей услуг.

1.3.3. Учреждение дополнительного образования может размещаться как в отдельно стоящем здании, так и во встроенном или пристроенном помещении. Этажность зданий не может быть более 4-х этажей.

1.3.4. В зимнее время подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

1.3.5. В здании должны быть предусмотрены следующие помещения:

- основные помещения (учебные помещения);

- дополнительные помещения (гардероб, туалетные комнаты, иные помещения).

1.3.6. Помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда.

1.3.7. Режим работы учреждения дополнительного образования детей определяется уставом учреждения.

1.3.8. Занятия детей в учреждениях дополнительного образования могут проводиться в любой день недели, включая выходные дни и каникулярное время.

1.3.9. Расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха детей, с учетом пожеланий родителей, возрастных особенностей детей, а также согласно установленным санитарно-гигиеническим нормам.

1.3.10. Учреждение дополнительного образования должно обеспечить соблюдение общественного порядка в здании, либо наличие кнопки вызова работников охранного предприятия.

1.4. Техническое оснащение организации

1.4.1. Для надлежащего качества предоставляемых услуг учреждение дополнительного образования должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими стандартам, техническим условиям и другим нормативным требованиям.

1.4.2. Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется.

1.5. Укомплектованность организации кадрами и их квалификация.

1.5.1. Учреждение дополнительного образования должно располагать необходимыми специалистами в количестве, требуемом для оказания услуг в полном объеме.

1.5.2. Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

1.5.3. Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, пройти предварительный медицинский осмотр перед поступлением на работу, а так же с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

1.5.4. Руководящий состав и педагогические работники должны иметь высшее или среднее профессиональное образование.

1.5.5. Основными требованиями к персоналу учреждения дополнительного образования для получения допуска к работе с детьми, помимо прохождения обязательных медицинских осмотров, является обязательное прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах).

1.5.6. В учреждениях должны быть созданы условия для аттестации специалистов и обеспечения повышения квалификации работников, для которых указанные учреждения являются основным местом работы, согласно действующим нормативным документам.

1.5.7. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники учреждения дополнительного образования детей должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности. К педагогической деятельности в учреждениях дополнительного образования детей не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

1.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителей муниципальных услуг

1.6.1. В состав информации о предоставляемых учреждением дополнительного образования детей муниципальных услугах в обязательном порядке включаются:

- характеристики услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- возможность влияния получателей услуги на качество услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;
- гарантийные обязательства учреждения дополнительного образования детей – исполнителя услуг.

1.6.2. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- оформления информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях;
- размещения информации на сайтах учреждений (www.publiclibrary.ru) (www.childlib.ru) и на страницах учреждений сайта отдела культуры администрации Новоуральского городского округа (www.culture-ural.ru);
- размещения настоящего стандарта на сайте администрации Новоуральского городского округа (www.novouralsk-adm.ru);
- оповещения о своей деятельности, о предстоящих культурно-досуговых мероприятиях с использованием местных средств массовых информационных, на информационных стендах на территории Новоуральского городского округа.

1.6.3. В каждом учреждении должны быть оформлены информационные уголки, содержащие сведения о режиме работы учреждения, о бесплатных и платных услугах, требования к посетителям, соблюдение которых обеспечивает предоставление качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий стандарт.

1.6.4. Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления муниципальных услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

1.7. Контроль предоставления муниципальных услуг

1.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления услуг, предусмотренных настоящим стандартом, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

1.7.2. Контроль деятельности учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

1.7.3. Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, его заместитель, руководители структурных подразделений.

1.7.4. Учреждения должны иметь документально оформленную систему контроля деятельности структурных подразделений и сотрудников по оказанию муниципальной услуги на их соответствие стандартам, другим нормативным документам в области. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявления недостатков.

1.7.5. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый отделом культуры администрации Новоуральского городского округа, за соответствием качества фактически предоставляемой услуги настоящему стандарту качества, а также органами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей, органами Государственного пожарного надзора и другими государственными контролирующими органами.

1.7.6. Работа учреждений должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

1.7.7. Руководитель несет полную ответственность за качество услуги и соответствие услуги настоящему стандарту, обеспечивает разъяснение и доведение требований стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения.

1.7.8. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителям учреждений применяются меры дисциплинарного, административного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

1.8. Критерии оценки качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед.изм.
1.	Обеспечение деятельности учреждения системой нормативных документов (лицензия, аккредитация, устав, перечень услуг, планы и отчеты, положения, инструкции и др. локальные документы)	Наличие основной регламентирующей документации
2.	Число выпускников, освоивших учебную программу на «хорошо» и «отлично»	Не менее 20 %
3.	Число учащихся, участвующих в конкурсах, фестивалях и выставках различных уровней	Не менее 20 %
4.	Доля потребителей удовлетворенных муниципальной услугой (удовлетворенность потребителей услуг условиями размещения и функционирования учреждения: помещение, мебель, освещенность, температура, график работы)	90%
5.	Создание условий для информирования потребителей о её содержании, результативности услуги и т.п.	Наличие и постоянное (не менее одного раза в месяц) обновление сайта учреждения, уголка потребителя. Своевременное предоставление достоверной и полной информации о деятельности учреждения по запросам администрации Новоуральского городского округа

III. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

– указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги;

– жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие его заместителю);

– жалоба на нарушение требований стандарта в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа или Главе администрации Новоуральского городского округа;

– обращение в суд.

1.1. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

При невозможности, отказе или неспособности сотрудника муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

1.2. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть подано в письменной форме. Заявителю выдается расписка в получении заявления.

Должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;
- мотивированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия настоящему стандарту.

В случае мотивированного отказа, муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации в связи с допущенными нарушениями требований стандарта.

2. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа либо к Главе администрации Новоуральского городского округа

Подача и рассмотрение жалобы в отдел культуры администрации Новоуральского городского округа либо к Главе администрации Новоуральского городского округа осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».