



Республика Бурятия
Администрация муниципального образования
«Город Северобайкальск»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«26» августа 2021 г.

№ 909

г. Северобайкальск

Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг и работ учреждениями культуры муниципального образования «город Северобайкальск»

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации самоуправления в Российской Федерации», Постановлением администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 17.12.2020 г. № 1122 «С внесении изменений в перечень муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры, утверждённый постановлением администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 17.02.2015 г. № 241», п о с т а н о в л я ю:

1. Признать утратившим силу постановлением администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 09.12.2015 г. № 1468 «Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг учреждениями культуры муниципального образования «город Северобайкальск» (Приложение 1-9).

2. Утвердить:

2.1. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Показ кинофильмов» (Приложение 1).

2.2. Административный регламент по выполнению муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (Приложение 2).

2.3. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (Приложение 3).

2.4. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» (Приложение 4).

2.5. Административный регламент предоставления муниципальной работы «Осуществление издательской деятельности» (Приложение 5).

2.6. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (Приложение 6).

2.7. Административный регламент по оказанию муниципальной работы «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов» (Приложение 7).

2.8. Административный регламент по выполнению муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (Приложение 8).

2.9. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационарных условиях) (Приложение 9).

2.10. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (в стационарных условиях) (Приложение 10).

2.11. Административный регламент по оказанию муниципальной работы «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (Приложение 11).

3. Постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит опубликованию в официальном печатном издании «Газета «Северный Байкал» и на официальном сайте органов местного самоуправления Республики Бурятия.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы муниципального образования «город Северобайкальск» по социальным вопросам Н.И. Рандину.

Глава



О.А. Котов

УТВЕРЖДЁН
Постановлением администрации
МО «город Северобайкальск»
от «26» августа 2021 г.
№ 909
(приложение 1)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
оказания (предоставления) муниципальной услуги
«Показ кинофильмов»**

I. Общие положения

1. Предмет регулирования регламента

1.1. Настоящий административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Показ кинофильмов» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги по показу кинофильмов (далее - муниципальная услуга).

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при проведении показа кинофильмов.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется учреждением:

Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение» (далее - МАУК «КДО»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

1.3. Муниципальная услуга включает в себя:

- проведение показов кинофильмов.

В соответствии с действующим законодательством культурно-досуговым учреждениям при оказании услуг, регулируемых настоящим Регламентом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

1.4. Результат муниципальной услуги:

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги является кинопоказ фильма, отчёт о проведении кинопоказов (отчёт может иметь любую форму: текстовый, финансовый и т.д.).

При оказании муниципальной услуги МАУК «КДО» может осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации, юридическими и физическими лицами, некоммерческими организациями.

1.5. Юридическим фактом, выступающим основанием для начала оказания муниципальной услуги является наступление даты проведения мероприятия в соответствии с репертуарным планом проведения кинопоказов.

2. Круг заявителей

Потребителями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются граждане не зависимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3.1. Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, ул. Космонавтов, д. 13.

Муниципальная услуга предоставляется по адресу: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Ленинградский, д. 7. (кинотеатр «Гранд Синема»).

3.2. Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-06-60.

3.3. Адрес электронной почты для информирования по вопросу оказания муниципальной услуги: mauckdo@yandex.ru.

3.4. График работы:

- МАУК «КДО»: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, суббота - время работы с 9:00 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00, воскресенье - выходной день.

- кинотеатра «Гранд Синема»: вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье - время работы с 8:30 до 22:00, понедельник - выходной день.

3.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте кинотеатра «Гранд Синема» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://grandcinemasbk.ru/>.

3.6. Информация о руководителе учреждения, оказывающего муниципальную услугу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте МАУК «КДО» - <https://www.dkbaikal.ru/>.

3.7. На официальном сайте МАУК «КДО» размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах оказания муниципальной услуги;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги.

3.8. Пользователи вправе получить консультацию о порядке оказания муниципальной услуги путём обращения:

- при личном обращении;
- в электронной форме - по электронной почте или через официальный сайт;
- по телефону.

II. Стандарт оказания муниципальной услуги

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

1. Наименование муниципальной услуги

Показ кинофильмов.

2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением культуры «Культурно-досуговое объединение».

3. Срок предоставления муниципальной услуги

Сроки предоставления муниципальной услуги по показу кинофильмов устанавливаются еженедельным репертуарным планом работы кинотеатра.

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

4.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;
- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ;
- Федеральный закон «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации» от 22.08.1996 г. № 126-ФЗ;
- Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «О государственной поддержке кинематографии в Российской Федерации» от 27.12.2009 г. № 375-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.92 г. № 2300-1;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 г. № 609 «Об утверждении положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-I «О культуре»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав муниципального автономного учреждения культуры «Культурно-досуговое объединение»;
- иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания услуг по организации культурно-досуговых мероприятий.

4.2. Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

4.2.1. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривающие меры совершенствования работы культурно-досуговых учреждений).

При оказании услуги используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники); инструкции персонала учреждения (должностные инструкции); инструкции по охране труда в учреждении; инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении; иные инструкции.

В качестве основных Положений в деятельности культурно-досуговых учреждений используются: положения о комиссии по охране труда и технике безопасности; положения о материальном стимулировании; иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность культурно-досуговых учреждений.

4.2.2. Административный регламент;

Административный регламент составляют нормативную основу практической работы учреждения.

4.2.3. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения и т. д.

4.2.4. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

5. Требования к предоставлению муниципальной услуги

5.1. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. Центральный вход в кинотеатр должен быть оборудован вывеской, с указанием названия, режимом работы.

5.1.2. Муниципальная услуга оказывается в специально предназначенных зданиях и помещениях МО «город Северобайкальск» в пределах территориальной доступности для населения.

Площадь должна обеспечивать размещение работников и получателей услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

Для оказания муниципальной услуги должны быть предусмотрены следующие помещения:

- помещение кинозала;
- фойе;
- гардероб;
- санитарная комната;
- касса.

Рабочие места работников, осуществляющих оказание муниципальной услуги, оборудуются:

- рабочими столами и стульями;
- телефонной связью;
- компьютерным оборудованием;
- репертуарным планом.

5.1.3. Требования к учреждению, на базе которого осуществляется предоставление муниципальной услуги.

Здание, обеспечивающее выполнение муниципальной услуги, должно быть оборудовано входом для свободного доступа Пользователей в помещение, а также пандусом (подъёмником), расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных граждан, включая использующих кресла-коляски.

- Помещения соответствовать правилам техники безопасности и правилам пожарной безопасности, санитарным нормам и правилам, безопасности труда, быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запылённость, загрязнённость, шум, вибрация и т.п.).

- Помещение для оказания муниципальной услуги должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающем надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

5.1.4. Требования к техническому обеспечению.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в культурно-досуговых учреждениях определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль

осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с культурно-досуговым учреждением.

- В зимнее время за один час до начала осуществления кинопоказа подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

- Фойе здания должно быть оборудовано местами для ожидания.

- Персонал обязан отвечать на все вопросы посетителей по существу, либо указать сотрудников, которые могли бы ответить на его вопросы.

- Необходимо наличие медицинской аптечки для оказания доврачебной помощи посетителям кинотеатра.

- При проведении кинопоказа сотрудники должны следить за соблюдением общественного порядка.

- В помещениях, осуществляющих оказание муниципальной услуги, на путях эвакуации не должны устанавливаться турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

- Режим работы определяется документами учреждения (приказами о режиме работы, правилами внутреннего трудового распорядка, коллективным договором, репертуарным планом). Допускается работа в праздничные и выходные дни.

5.1.5. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала регламентируется его уставом.

Оказание муниципальной услуги осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий персонал (директор);

- кинооператор;

- кассир;

- технические работники (уборщик помещений).

Уровень профессиональной компетентности работников должен быть необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации работников.

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям гуманность и доброжелательность.

6. Условия предоставления муниципальной услуги

6.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной основе. Стоимость услуги на одного потребителя определяется в соответствии с методикой расчёта стоимости услуги, утверждаемой МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

6.2. Для получения доступа к муниципальной услуге необходимо приобрести билет на конкретный сеанс в кассе кинотеатра или на официальном сайте кинотеатра.

6.3. Перечень необходимых для оказания муниципальной услуги документов:

- кинобилет установленного образца с указанием даты, времени и номера занимаемого места в зрительном зале.

6.4. Единица измерения муниципальной услуги – 1 посещение.

6.5. Обеспечение условия доступности для инвалидов - Пользователей муниципальной услуги.

Учреждение обеспечивает:

- оказание необходимой помощи в доступной для них форме, оформлении документов, установленных Регламентом предоставления муниципальной услуги, совершения других необходимых для получения услуги действий;

- условия доступа в помещения кинотеатра (касса, кинозал, гардероб, фойе и т.д.);
- коллективный доступ группы инвалидов (далее - специальная группа) к муниципальной услуге осуществляется при условии предварительного согласования организатора специальной группы с руководителем учреждения;
- организатор посещения предварительно (не менее чем за 10 рабочих дней) уведомляет руководителя учреждения о планируемом посещении специальной группы, особых правилах и требованиях безопасности.

7. Доступность предоставления муниципальной услуги

7.1. Организация муниципальной услуги должна обеспечиваться своевременной информацией об её оказании, ценовой доступностью и возможностью посещения всеми желающими.

Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на получение услуги.

7.2. Способы получения потребителями информации о муниципальной услуге.

Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка и правил предоставления услуги должно быть доступно населению МО «город Северобайкальск». Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан своё наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Регламента в средствах массовой информации;
 - публикации информации об учреждениях культуры в сети Интернет в отраслевом разделе «Управление культуры» официального интернет-сайта администрации МО «город Северобайкальск»;
 - информационных стендов, размещаемых в каждом культурно-досуговом учреждении;
 - тематических публикаций;
 - публикации информации об учреждении в соответствии со стандартами качества услуг.
- Оповещение граждан (анонс) о планируемых кинопоказах может быть осуществлено путём размещения информации на афишах, в средствах массовой информации, в сети Интернет. Информация должна быть размещена заранее.

В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах оказания муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Сотрудники учреждения во время работы учреждения в случае личного общения потребителей предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

8. Отказ в предоставлении муниципальной услуги

8.1. Основаниями для отказа в получении муниципальной услуги являются:

- нахождение потребителя муниципальной услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

- отсутствие билета на предоставление муниципальной услуги;
 - возрастные ограничения на просмотр фильма;
 - обращение потребителя муниципальной услуги за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени посещения, указанной в билете (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения предоставления услуг в силу форс-мажорных обстоятельств);
 - нарушение Потребителем муниципальной работы Устава и Правил внутреннего распорядка учреждения; Пользователь, нарушивший Правила внутреннего распорядка учреждения и причинивший учреждению или имуществу учреждения ущерб, компенсирует его в 100% размере, а также несёт иную ответственность, в случаях предусмотренным действующим законодательством;
 - возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).
- 8.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

9. Требования к результату предоставления услуги, показатели оценки качества предоставления услуги

- 9.1. Качественно оказанная муниципальная услуга должна:
- обеспечивать своевременный и необходимый объем с учётом потребности жителей города, иных лиц, находящихся на территории города, в услуге;
 - обеспечивать эстетичность, комфортность, безопасность;
 - обеспечивать удовлетворённость потребителя предоставлением услуги;
 - способствовать приобретению потребителем навыков по выбранному направлению клубного формирования.
- 9.2. Контроль за организацией и качеством предоставления услуги потребителю, а также правильностью взимания платы с потребителя осуществляет в пределах своей компетенции МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».
- 9.3. Оценка качества проводится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально и ежегодно с учётом сроков представления отчётов о выполнении муниципального задания.

III. Контроль за качеством предоставления муниципальной услуги

1. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги

- 1.1. Работа учреждения по оказанию муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества услуг.
- 1.2. Директор МАУК «КДО» несёт полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.
- Директор МАУК «КДО» обязан:
- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
 - определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
 - организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
 - обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
 - обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

2. Осуществление контроля за качеством предоставления муниципальной услуги

2.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления муниципальных услуг, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

2.2. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.3. Внутренний контроль проводится директором МАУК «КДО».

Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

2.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной услуги осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период;

2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к директору МАУК «КДО» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

IV. Административные процедуры

1. Приобретение билета пользователем

1.1. Основанием для начала административного действия является приобретение пользователем билета на киносеанс в кассе учреждения или на официальном сайте кинотеатра.

2. Информирование по запросам пользователей

2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в кинотеатр, МАУК «КДО» или МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

2.2. Приём и регистрация письменного запроса пользователя.

2.3. Выдача пользователю информации в соответствии с его запросом. Срок ответа на обращение не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного запроса. Устный запрос: срок ответа не превышает 10 минут.

3. Предварительная продажа билетов (индивидуально и на коллективное посещение)

3.1. Основанием для административного действия является личное обращение пользователя в кинотеатр.

3.2. Приобретение пользователем кинобилета в качестве предварительной продажи на объявленный киносеанс в билетной кассе кинотеатра или на официальном сайте кинотеатра.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется директором МАУК «КДО».

4.2. Текущий контроль может осуществляться путём проведения проверок МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

5.1. Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обслуживание действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по оказанию муниципальной услуги руководителю учреждения.

5.3. Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при оказании муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

5.4. Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

5.5. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации письменного заявления.

5.6. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

5.7. Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии), должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого действия (бездействия);

- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

5.8. По результатам рассмотрения обращения должностными лицами принимается решение об удовлетворении требований заявителя (представителя заявителя) либо об отказе в удовлетворении обращения.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю (представителю заявителя).

5.9. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

5.10. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения заявителя (представителя заявителя).

5.11. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

5.12. Заявитель имеет право на обжалование действий и бездействий должностных лиц в судебном порядке в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Приложение № 1
к Административному регламенту оказания
(предоставления) муниципальной услуги
«Показ кинофильмов»

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги



УТВЕРЖДЁН
Постановлением администрации
МО «город Северобайкальск»
от «26» августа 2021 г.
№ 909
(приложение 2)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по выполнению муниципальной работы «Организация деятельности клубных
формирований и формирований самодеятельного народного творчества»

I. Общие положения

1. Предмет регулирования регламента

1.1. Настоящий административный регламент по выполнению муниципальной работы по «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной работы по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (далее муниципальная работа).

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при выполнении муниципальной работы.

1.2. Муниципальная работа предоставляется учреждением:

Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение» (далее - МАУК «КДО»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

В соответствии с действующим законодательством культурно-досуговым учреждениям при оказании работ, регулируемых настоящим Регламентом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

При оказании муниципальной услуги МАУК «КДО» может осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации, юридическими и физическими лицами, некоммерческими организациями.

1.3. Результатом выполнения муниципальной работы является предоставление заявителю возможности посещать занятия одного или нескольких (по выбору) клубных формирований, функционирующих на базе МАУК «КДО» (кружков, коллективов любительского декоративно-прикладного творчества, хореографических и театральных коллективов, а также других клубных формирований творческого, просветительского и иного направления), в соответствии с установленным расписанием.

Заявитель - это физическое лицо, обратившееся в учреждение с запросом о предоставлении муниципальной работы, выраженной в устной или письменной форме.

2. Круг заявителей

Потребителями муниципальной работы (далее - Пользователи) являются физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3.1. Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, ул. Космонавтов, д. 13.

3.2. Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-06-60.

3.3. Адрес электронной почты для информирования по вопросу оказания муниципальной услуги: mauckdo@yandex.ru.

3.4. График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, суббота - время работы с 9:00 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00, воскресенье - выходной день.

3.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте ДК «Байкал» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - <https://www.dkbaikal.ru/>.

3.6. Информация о руководителе учреждения, выполняющего муниципальную работу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте МАУК «КДО» - <https://www.dkbaikal.ru/>.

3.7. На официальном сайте МАУК «КДО» размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах выполнения муниципальной работы;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих выполнение муниципальной работы.

3.8. Пользователи вправе получить консультацию о порядке выполнения муниципальной работы путём обращения:

- при личном обращении;
- в электронной форме - по электронной почте или через официальный сайт;
- по телефону.

II. Стандарт выполнения муниципальной работы

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной работы.

1. Наименование муниципальной услуги

Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением культуры «Культурно-досуговое объединение».

3. Срок предоставления муниципальной услуги

3.1. Основанием для начала административной процедуры по выполнению муниципальной работы является:

- личное обращение заявителя в часы работы МАУК «КДО»;
- обращение по телефону и по электронной почте учреждения.

3.2. Срок выполнения работы определяется в зависимости от расписания занятий клубного формирования и планов работы учреждения в течение творческого сезона с 01 сентября по 31 мая.

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

4.1. Предоставление работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;
- Федеральный закон «О народных художественных промыслах» от 06.01.1999 г. № 7-ФЗ ;
- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ ;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 г. № 609 «Об утверждении положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Закон Республики Бурятия «О культуре» от 01.02.1996 г. №246-1;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав муниципального автономного учреждения культуры «Культурно-досуговое объединение»;
- иные нормативно-правовыми акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания услуг по организации культурно-досуговых мероприятий.

4.2. Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

4.2.1. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривающие меры совершенствования работы культурно-досуговых учреждений).

При оказании услуги используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники); инструкции персонала учреждения (должностные инструкции); инструкции по охране труда в учреждении; инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении; иные инструкции.

В качестве основных Положений в деятельности культурно-досуговых учреждений используются: положения о комиссии по охране труда и технике безопасности; положения о материальном стимулировании; иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность культурно-досуговых учреждений.

4.2.2. Административный регламент;

Административный регламент составляют нормативную основу практической работы учреждения.

4.2.3. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения и т. д.

4.2.4. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

5. Требования к выполнению муниципальной работы

5.1. Требования к местам выполнения муниципальной работы.

5.1.1. Центральный вход в учреждение должен быть оборудован вывеской, с указанием названия, режимом работы.

5.1.2. Муниципальная работа оказывается в пределах территориальной доступности для населения.

Площадь должна обеспечивать размещение работников и потребителей работы в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

Для выполнения муниципальной работы должны быть предусмотрены следующие помещения:

- помещение, для проведения мероприятий по основной деятельности;
- фойе;
- репетиционные помещения;
- помещения для кружковой работы;
- вспомогательные (служебные) помещения;
- технические помещения.

Работники, осуществляющие выполнение муниципальной работы, обеспечиваются:

- рабочими столами и стульями;
- компьютерным оборудованием;
- музыкальным и световым оборудованием;
- костюмами и реквизитом.

5.1.3. Требования к учреждению, на базе которого осуществляется выполнение муниципальной работы.

- Здание, обеспечивающее выполнение муниципальной работы, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение, а также пандусом, расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных граждан, включая использующих кресла-коляски.

- Помещения соответствовать правилам техники безопасности и правилам пожарной безопасности, санитарным нормам и правилам, безопасности труда, быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество выполняемой муниципальной работы (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запылённость, загрязнённость, шум, вибрация и т.п.).

- Помещение для выполнения муниципальной работы должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающем надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

5.1.4. Требования к техническому оснащению.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы

(если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в культурно-досуговых учреждениях определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с культурно-досуговым учреждением.

- В зимнее время за один час до начала осуществления кинопоказа подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

- Фойе здания должно быть оборудовано местами для ожидания.

- Персонал обязан отвечать на все вопросы посетителей по существу, либо указать сотрудников, которые могли бы ответить на его вопросы.

- Необходимо наличие медицинской аптечки для оказания доврачебной помощи.

- В помещениях, осуществляющих выполнение муниципальной работы, на путях эвакуации не должны устанавливаться турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

- Режим работы определяется документами учреждения (приказами о режиме работы, правилами внутреннего трудового распорядка, коллективным договором, репертуарным планом). Допускается работа в праздничные и выходные дни.

5.1.5. Требования к уровню кадрового состава, обеспечивающего выполнение муниципальной услуги.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала регламентируется его уставом.

Выполнение муниципальной работы осуществляют следующие виды персонала:

- творческий персонал (художественный руководитель, зав. художественно-постановочной частью, режиссёр театра, балетмейстер, руководитель коллектива, художник, методист, репетитор и т.д.);

- административно-управленческий персонал (директор);

- технические работники (сторож, уборщик помещений, рабочий по зданию).

Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям гуманность и доброжелательность.

6. Условия выполнения муниципальной работы

6.1. Муниципальная работа оказывается бесплатно.

6.2. Клубное формирование создаётся, реорганизуется и ликвидируется по решению директора МАУК «КДО» с учётом потребности населения, возможностей учреждения.

6.3. Предоставление муниципальной работы строится на основе добровольного выбора заявителем одного или нескольких клубных формирований, участником которых он становится.

6.4. Основанием для предоставления муниципальной работы учреждением является устное обращение в учреждение или обращение по телефонной связи, а также обращение, направленное по электронной почте (заявка).

6.5. Учреждение вправе потребовать от заявителя предоставление документа, удостоверяющего личность заявителя.

6.6. Учреждение не вправе требовать от заявителя предоставления документов, не предусматривающих настоящим регламентом.

6.7. Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

В содержание работы включается проведение следующих мероприятий:

- проведение регулярных занятий в кружках, творческих коллективах, студиях любительского и местного традиционного народного художественного и самодеятельного творчества, любительских объединениях и клубах по интересам;

- содержание участников в период посещения занятий (совокупность существенных и отличительных признаков работы и качества работы, определяющих её привлекательность для потребителя): обеспечение квалифицированным и прочим персоналом; материально-техническое оснащение процесса организации досуга; обеспечение помещением, коммунальными услугами.

6.8. Единица измерения работы – 1 формирование.

6.9. Обеспечение условия доступности для инвалидов - Пользователей муниципальной работы.

Учреждение обеспечивает:

- оказание необходимой помощи в доступной для них форме, оформлении документов, установленных Регламентом предоставления муниципальной работы, совершения других необходимых для получения услуги действий;

- условия доступа в помещения учреждения;

- коллективный доступ группы инвалидов (далее - специальная группа) к муниципальной работе осуществляется при условии предварительного согласования организатора специальной группы с руководителем учреждения;

- организатор посещения предварительно (не менее чем за 10 рабочих дней) уведомляет руководителя учреждения о планируемом посещении специальной группы, особых правилах и требованиях безопасности.

7. Доступность предоставления муниципальной работы

7.1. Организация муниципальной работы должна обеспечиваться своевременной информацией об её выполнении.

Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на получение муниципальной работы.

7.2. Способы получения потребителями информации о муниципальной работе.

Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка и правил предоставления работы должно быть доступно населению МО «город Северобайкальск». Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан своё наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Регламента в средствах массовой информации;

- публикации информации об учреждениях культуры в сети Интернет в отраслевом разделе «Управление культуры» официального интернет-сайта администрации МО «город Северобайкальск»;

- информационных стендов, размещаемых в каждом культурно-досуговом учреждении;

- тематических публикаций;
- публикации информации об учреждении в соответствии со стандартами качества услуг.

Оповещение граждан о планируемой работе клубных формирований может быть осуществлено путём размещения информации на афишах, в средствах массовой информации, в сети Интернет. Информация должна быть размещена заранее.

В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к Потребителю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной работы, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах выполнения муниципальной работы должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Сотрудники учреждения во время работы учреждения в случае личного общения потребителей предоставляют необходимые разъяснения о выполнении муниципальной работы.

8. Отказ в оказании муниципальной работы

8.1. Основаниями для отказа в оказании муниципальной работы являются:

- нахождение Потребителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие данного клубного формирования в перечне клубных формирований, предоставляемых учреждением;
- Потребителю может быть отказано в предоставлении муниципальной работы в случае обращения в дни и часы, не соответствующее расписанию работы клубного формирования или когда учреждение закрыто для посещения;
- медицинское заключение о непригодности Потребителя к занятиям по выбранному виду творчества;
- нарушение Потребителем муниципальной работы Устава и Правил внутреннего распорядка учреждения; Пользователь, нарушивший Правила внутреннего распорядка учреждения и причинивший учреждению или имуществу учреждения ущерб, компенсирует его в 100% размере, а также несёт иную ответственность, в случаях предусмотренным действующим законодательством;
- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

8.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по другим основаниям не допускаются.

9. Требования к результату оказания работы, показатели оценки качества предоставления работы

9.1. Качественно предоставленная работа должна:

- обеспечивать своевременный и необходимый объем с учётом потребности жителей города, иных лиц, находящихся на территории города, в услуге;
- обеспечивать эстетичность, комфортность, безопасность;
- обеспечивать удовлетворённость потребителя предоставлением работы;
- способствовать приобретению потребителем навыков по выбранному направлению клубного формирования.

9.2. Контроль за организацией и качеством предоставления работы Потребителю осуществляет в пределах своей компетенции МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

9.3. Оценка качества проводится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально и ежегодно с учётом сроков представления отчётов о выполнении муниципального задания.

III. Контроль за качеством оказания муниципальной работы

1. Ответственность за качество оказания муниципальной работы

1.1. Работа учреждения по оказанию муниципальной работы должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества работы.

1.2. Директор МАУК «КДО» несёт полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Директор МАУК «КДО» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемой работы;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания работы в соответствии с требованиями Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания работы и настоящего Стандарта.

2. Осуществление контроля за качеством оказания муниципальной работы

2.1. Организация обеспечения качества и доступности оказания муниципальной работы, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

2.2. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.3. Внутренний контроль проводится директором МАУК «КДО».

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления работ);
- 2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной работы анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении работ).

2.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной работы осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период;
- 2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество работы, а также факт принятия мер по жалобам.

При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной работы к директору МАУК «КДО» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество работ.

IV. Административные процедуры

1. Состав административных процедур

1.1. Основанием для начала административного действия является обращение Пользователя по вопросу оказания муниципальной работы.

1.2. Организация предоставления муниципальной работы включает в себя следующие административные процедуры:

- приём Пользователей муниципальной работы и регистрация обращений;
- исполнение обращения или отказ в исполнении обращения.

2. Информирование по запросам пользователей

2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в МАУК «КДО».

2.2. При информировании пользователей по вопросам оказания муниципальной работы в ответах на телефонные звонки и обращения непосредственно в учреждение сотрудники МАУК «КДО» подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим пользователей.

2.3. При невозможности сотрудника ответить на поставленные вопросы, обращение должно быть переадресовано сотруднику по требуемому профилю.

2.4. Выдача пользователю информации в соответствии с его запросом. Срок ответа обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного запроса. Устный запрос: срок ответа не превышает 10 минут.

3. Последовательность выполнения административных процедур

3.1. Муниципальная работа «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» осуществляется путём создания и организации работы любительских объединений и клубов по интересам, исполнительских коллективов самодеятельного художественного и декоративно-прикладного творчества. Это организованная форма общественной самодеятельности населения, действующая на основе добровольности, общих творческих интересов и индивидуального членства участников с целью удовлетворения многообразных запросов и интересов людей в сфере свободного времени.

Ответственным за выполнение муниципальной работы является директор МАУК «КДО», исполнителями - сотрудники МАУК «КДО».

3.2. Потребитель может выбрать участие в клубных формированиях по следующим направлениям:

- вокальное (в том числе хоровое) исполнительство;
- хореографическое творчество;
- цирковое творчество;
- декоративно-прикладное и изобразительное творчество;
- театральное творчество;
- добровольческое движение.

3.3. Набор в клубные формирования осуществляется в течение всего творческого сезона.

3.4. Потребителю предлагается посетить ознакомительное занятие выбранного им клубного формирования.

3.5. Потребитель зачисляется в участники клубного формирования после устного заявления на участие в работе клубного формирования, о чём производится запись в журнале учёта работы.

3.6. Лица, поступившие (зачисленные) в клубные формирования, занимаются в них в установленное время, определённое расписанием занятий, календарным планом и режимом работы учреждения, которые утверждаются приказом директора МАУК «КДО».

4. Сроки выполнения административных процедур

4.1. Время проведения занятий в клубных формированиях составляет не менее 2-х академических часов в неделю (час занятия составляет 45 минут).

4.2. Деятельность клубного формирования МАУК «КДО» предусматривает:

- проведение заседаний, учебных занятий, репетиций, тренировок;
- организацию выставок, выступлений с концертами и спектаклями и других мероприятий;
- проведение не реже одного раза в квартал и в конце творческого сезона общего собрания участников клубного формирования с подведением итогов творческой работы.

4.3. МАУК «КДО» проводит не реже одного раза в год отчётный концерт с участием коллективов самодеятельного народного творчества.

4.4. Права и обязанности Потребителей регламентирует Положение о клубных формированиях, утверждённое директором МАУК «КДО».

4.5. Непосредственное руководство клубным формированием осуществляет его руководитель, который ведёт журналы учёта работы клубного формирования.

5. Порядок и формы контроля за выполнением муниципальной работы

5.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определённых административными процедурами по выполнению муниципальной работы и принятием решений осуществляется директором МАУК «КДО».

5.2. Текущий контроль может осуществляться путём проведения проверок МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

6.1. Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обслуживание действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

6.2. Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по оказанию муниципальной услуги руководителю учреждения.

6.3. Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при оказании муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

6.4. Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

6.5. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации письменного заявления.

6.6. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

6.7. Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии),

должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

6.8. По результатам рассмотрения обращения должностными лицами принимается решение об удовлетворении требований заявителя (представителя заявителя) либо об отказе в удовлетворении обращения.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю (представителю заявителя).

6.9. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

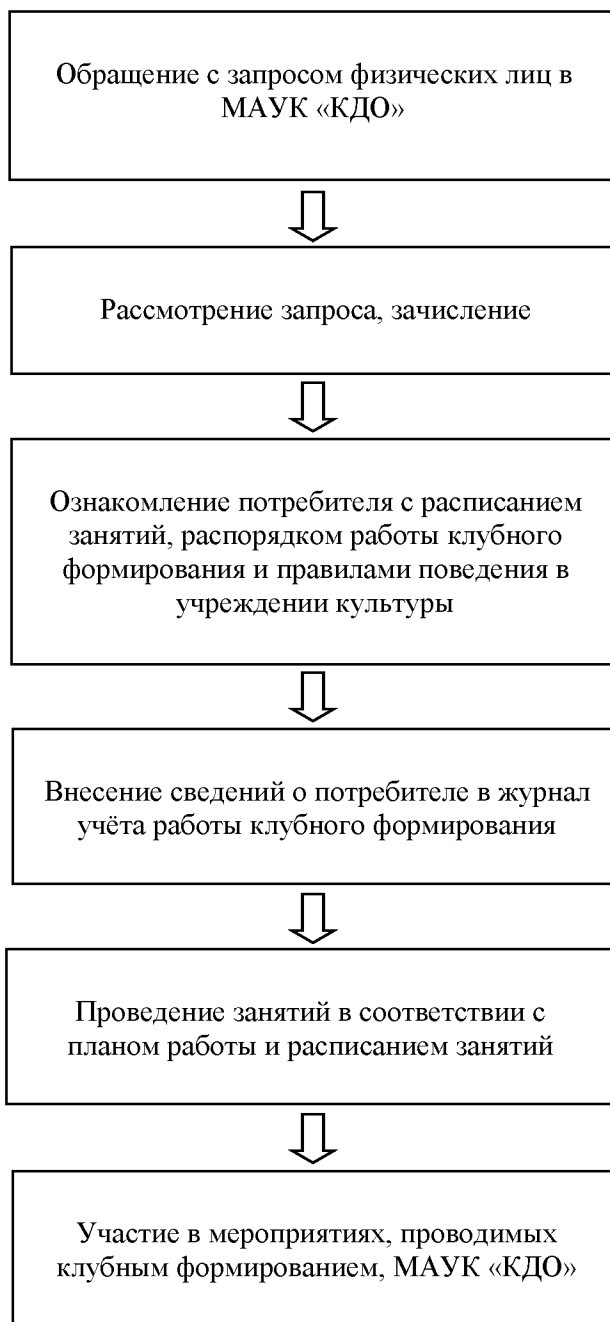
6.10. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения заявителя (представителя заявителя).

6.11. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

6.12. Заявитель имеет право на обжалование действий и бездействий должностных лиц в судебном порядке в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Приложение № 1
к Административному регламенту по выполнению
муниципальной работы «Организация деятельности
клубных формирований и формирований
самодетельного народного творчества»

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при выполнении муниципальной работы



УТВЕРЖДЁН
Постановлением администрации
МО «город Северобайкальск»
от «26» августа 2021 г.
№ 909
(приложение 3)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**

I. Общие положения

1. Предмет регулирования регламента

1.1. Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее - Регламент) разработан в целях реализации прав людей на дополнительное образование, повышение качества исполнения и доступности муниципальных услуг и определяет деятельность, стандарты, сроки и последовательность действий (административных процедур) муниципальным образовательным учреждением дополнительного образования, реализующей дополнительное образование детей и взрослых в области искусства.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется учреждением:

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» г. Северобайкальск (далее - МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

1.3. Муниципальная услуга включает в себя:

- реализацию дополнительных общеразвивающих программ.

В соответствии с действующим законодательством при оказании услуг, регулируемых настоящим Регламентом, требуется наличие образовательной лицензии и государственной аккредитации.

1.4. Результат муниципальной услуги:

- освоение дополнительных общеразвивающих программ;

- выдача свидетельства установленного образца об окончании образовательного учреждения.

При оказании муниципальной услуги МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск может осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации, юридическими и физическими лицами, некоммерческими организациями.

1.5. Юридическим фактом, выступающим основанием для начала оказания муниципальной услуги является приказ директора МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск о зачислении.

2. Круг заявителей

2.1. Получателями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются физические лица: дет от 6 и до 18 лет, их родители (законные представители) и взрослые (в соответствии с

утверждёнными МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск образовательными программами.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется людям независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3.1. Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пер. Пролетарский.

3.2. Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-22-89.

3.3. Адрес электронной почты для информирования по вопросу оказания муниципальной услуги: art-baikal@mail.ru.

3.4. График работы:

- администрация учреждения: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - время работы с 09:00 до 17:20, обед с 13:00 до 14:00, суббота, воскресенье - выходной день.

- проведение учебных занятий: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - время работы с 08:00 до 21:00, суббота - время работы с 08:00 до 18:00, воскресенье - время работы с 10:00 до 14:00.

3.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://sbdshi.bur.muzkult.ru/>.

3.6. Информация о руководителе учреждения, оказывающего муниципальную услугу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск - <https://sbdshi.bur.muzkult.ru/>.

3.7. Пользователи услуги могут получать информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- путём консультирования при личном обращении, а также с помощью телефонной и (или) информационно-коммуникационной связи (в том числе в сети Интернет);

- на официальном сайте МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск;

- на информационных стендах МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

3.8. В МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск должны быть созданы условия с использованием всех ресурсов для ознакомления обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся со свидетельством о государственной регистрации, Уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, с учебной документацией, другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

II. Стандарт муниципальной услуги

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

1. Наименование муниципальной услуги

Реализация дополнительных общеразвивающих программ.

2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

3. Срок предоставления муниципальной услуги

3.1. Срок предоставления муниципальной услуги определяется сроком освоения образовательных программ, реализуемых МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

3.2. Срок обучения по дополнительным общеобразовательным программам определяется образовательной программой, разработанной и утверждённой МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

3.3. Сроки обучения по дополнительным общеобразовательным программам для учащихся с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов и инвалидов могут быть увеличены с учётом особенностей их психофизического развития в соответствии с заключением психолого-медико-педагогической комиссии - для учащихся с ограниченными возможностями здоровья, а также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации - для учащихся детей-инвалидов и инвалидов.

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

4.1. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Конвенция о правах ребёнка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
- Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1;
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ;
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ;
- Федеральный закон «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ;
- Федеральный закон «О внесении изменений в статью 5 Федерального закона «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях защиты детей от информации, пропагандирующей отрицание традиционных семейных ценностей» от 29.06.2013 г. №135-ФЗ;
- Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» от 24.06.1999 № 120-ФЗ;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;
- Федеральный закон «О национально-культурной автономии» от 17.06.1996 г. № 74;
- Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. № 3612-1;
- Федеральные государственные образовательные стандарты;

- Постановление Правительства Российской Федерации «О национальной доктрине образования в Российской Федерации» от 04.10.2000 г. № 751;
- Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг» от 15.08.2013 г. № 706;
- Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении номенклатуры должностей педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, должностей руководителей образовательных организаций» от 08.08.2013 г. № 678;
- Постановление Правительства Российской Федерации «Об осуществлении мониторинга системы образования» (вместе с «Правилами осуществления мониторинга системы образования») от 05.08.2013 г. № 662;
- Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки» от 15.07.2013 г. № 594;
- Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации от 10.07.2013 г. № 582;
- Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей» от 07.03.1995 № 233;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 г. № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.04.2014 г. № 276 «Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- Приказ Министерства образования Российской Федерации от 03.05.2000 г. № 1276 «О государственной аккредитации образовательных учреждений дополнительного образования детей»;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 № 246-1 «О культуре»;
- Закон Республики Бурятия от 13.12.2013 № 240-V «Об образовании в Республике Бурятия»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств»;
- иные нормативно-правовыми акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания услуги.

4.2. Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

4.2.1. Руководства, правила, инструкции, методика, положения (регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

При оказании услуги используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники); инструкции персонала учреждения (должностные инструкции); инструкции по охране труда в учреждении; инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении; иные инструкции.

В качестве основных Положений в деятельности учреждения используются: положения о комиссии по охране труда и технике безопасности; положения о материальном стимулировании; иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность учреждения.

4.2.2. Административный регламент;

Административный регламент составляют нормативную основу практической работы учреждения.

4.2.3. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения и т. д.

4.2.4. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

5.1. Содержание предоставляемой муниципальной услуги:

- реализация разноуровневых общеразвивающих программ дополнительного образования;
- предоставление условий для индивидуального развития одарённых детей и ранней профессиональной ориентации;
- проведение мероприятий (олимпиад, фестивалей, мастер-классов, конференций, концертов, конкурсов, выставок и т.д.);
- организация участия учащихся в районных, региональных, республиканских, всероссийских и международных конкурсах, фестивалях и других значимых мероприятиях по направлениям образования;
- ремонт музыкальных инструментов;
- предоставление доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотека и другие);
- обеспечение безопасности получателей во время оказания услуги;
- обеспечение выполнения функций учреждения.

5.2. Общие требования к предоставляемой муниципальной услуге.

5.2.1. Учреждение должно иметь лицензию на оказание образовательных услуг.

5.2.3. Режим работы учреждения определяется уставом учреждения. Начало занятий должно быть не ранее 08:00 часов, а их окончание - не позднее 20:30 часов.

5.3. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

5.3.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для получателей услуги, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи.

5.3.2. Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование учреждения.

5.3.3. Учреждение может размещаться как в отдельно стоящем здании, так и в жилом здании или пристроенном помещении.

Размер и состояние помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда, а также должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых муниципальных услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запылённость, загрязнения, шум, вибрации и т.д.).

5.3.4. В местах предоставления муниципальной услуги должны быть предусмотрены:

- оборудованные доступные места общего пользования (санитарно-бытовые помещения);
- учебные помещения для индивидуальных и групповых занятий;
- иные помещения в зависимости от особенностей реализуемых образовательных программ.

5.3.5. Размеры площадей мест общего пользования, учебных и иных помещений устанавливаются в зависимости от реализуемых общеобразовательных программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, технических средств обучения, оснащения необходимой мебелью.

5.3.4. Места ожидания должны быть оборудованы сидячими местами. Количество мест ожидания должно определяться исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

5.3.5. В зимнее время за один час до начала работы учреждения подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

5.4. Требования к оснащению учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

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

5.4.2. Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется, а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой.

Состояние электрического оборудования определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

5.5. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги.

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

На должность педагога принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, и подтверждённую документами об образовании.

Уровень квалификации педагогических кадров:

- более 10% преподавателей и концертмейстеров имеют высшее профессиональное образование; более 30% преподавателей и концертмейстеров имеют первую и высшую категории;

- наличие у преподавателей, концертмейстеров почётных званий, учёных степеней, почётных грамот, благодарственных писем различного уровня;

- повышение квалификации преподавателей, концертмейстеров (1 раз в 5 лет).

Педагогические и руководящие работники учреждений 1 раз в 5 лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации педагогических и руководящих работников.

К педагогической деятельности не допускаются лица:

- лишённые права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;

- имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;

- признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;

- имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

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

5.5.3. Учреждение должно обеспечить наличие не менее одного охранника (вахтёра), следящего за соблюдением общественного порядка в помещении учреждения.

5.5.4. На время проведения культурно-массовых мероприятий должно быть обеспечено дежурство работников учреждения в целях соблюдения безопасности учащихся.

5.5.5. Учреждение в случае прекращения своей деятельности обязано уведомить об этом обучающихся и их родителей (законных представителей) не менее чем за месяц до прекращения деятельности.

5.6. Требования к взаимодействию сотрудников учреждения с получателями услуги.

5.6.1. Учреждение:

- организует и проводит массовые мероприятия (олимпиады, конференции, конкурсы, выставки, акции, праздники) и другие мероприятия по направлениям дополнительного образования и воспитания;

- создаёт условия для участия обучающихся в городских, республиканских, региональных, всероссийских, международных олимпиадах, конкурсах, фестивалях, акциях и других мероприятиях по направлениям дополнительного образования и воспитания;

- не должно привлекать обучающихся без согласия обучающихся и их родителей (законных представителей) к труду, не предусмотренному образовательной программой;

- не должно принуждать обучающихся к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях;

- не вправе принуждать обучающихся к посещению мероприятий, не предусмотренных учебным планом и/или образовательной программой.

5.6.2. Педагогические работники учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы обучающихся или их родителей (законных представителей), касающиеся содержания образовательных программ, преподаваемых методик, навыков и техник, а также иные вопросы, касающиеся аспектов обучения.

5.6.3. Учреждения вправе поощрять детей, показавших отличные результаты в учёбе, во внеклассной работе и конкурсной деятельности.

5.6.4. При возникновении чрезвычайной ситуации работники учреждения должны обеспечить эвакуацию детей и их спасение.

5.7. Требования к содержанию образовательного процесса.

5.7.1. Учреждение осуществляет образовательный процесс, который строится на педагогически обоснованном выборе учебных планов, программ, форм, методов и средств обучения и воспитания, в соответствии с Уставом учреждения, с учётом запросов детей, потребностей семьи, особенностей социально-экономического региона и национально-культурных традиций.

5.7.2. Образовательные программы разрабатываются самостоятельно в соответствии с примерными образовательными программами в сфере культуры и искусства, рекомендованными Министерством культуры Российской Федерации, а также реализуются программы авторские, адаптированные, модифицированные, экспериментальные.

5.7.3. Организация образовательного процесса в учреждении регламентируется учебным планом, годовым календарным учебным графиком, расписанием занятий.

6. Условия предоставления муниципальной услуги

Предоставление дополнительного образования детей и взрослых осуществляется на частично платной основе.

6.1. Муниципальная услуга предоставляется в течение учебного года. Учебный год в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск начинается в соответствии с Уставом, учебным планом, годовым календарным учебным графиком учреждения.

6.2. Для оказания муниципальной услуги в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск предоставляется регламентированный перечень документов.

6.2.1. Для детей до 14 лет:

- заявление родителей (законных представителей) на имя директора МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск (приложение № 2);

- копия свидетельства о рождении ребёнка;

- справка о состоянии здоровья ребёнка с заключением о возможности заниматься в образовательном учреждении при поступлении на хореографическое отделение.

6.2.2. Для детей, достигших 14-летнего возраста:

- заявление родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся либо самих обучающихся с обязательным письменным согласием родителей (законных представителей) на имя директора МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск;
- копия паспорта несовершеннолетнего;
- справка о состоянии здоровья ребёнка с заключением о возможности заниматься в образовательном учреждении при поступлении на хореографическое отделение.

6.2.3. Для совершеннолетних обучающихся, достигших 18-летнего возраста (взрослых):

- личное заявление на имя директора МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск;
- копия паспорта.

6.3. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые Пользователь вправе предоставить по собственной инициативе:

- академическая справка из образовательного учреждения, в котором раньше обучался ребёнок, о завершении предыдущего года обучения на соответствующем отделении (в случае желанья перевода обучающегося из другого образовательного учреждения на соответствующий курс МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск).

6.4. Приём документов для зачисления детей в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск проводится ежегодно с 01 мая по 30 июня и с 20 августа по 15 сентября.

Поступление переводом из другого образовательного учреждения может происходить в течение учебного года.

6.5. Правила приёма в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск на обучение по образовательным программам, а также на места с оплатой, стоимость обучения определяется локальными нормативными актами МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Для поступающих проводится проверка способностей в области соответствующего профиля образовательного учреждения вида искусства и физических данных. Отбор детей производится в форме творческих заданий, позволяющих определить наличие у детей способностей в области определённого вида искусств. Зачисление в образовательное учреждение осуществляется по результатам отбора.

До начала фактического посещения ребёнком занятий между родителем (иным законным представителем) ребёнка и образовательным учреждением заключается договор на оказание услуги.

6.6. В приёме документов может быть отказано в случае:

- отсутствия полного пакета надлежаще оформленных документов;
- если представленные документы не читаются или подписаны не уполномоченным лицом.

6.7. Учреждение формирует состав учащихся в пределах, установленных учредителем учреждения.

Перевод учащихся в следующие классы и на следующие ступени обучения осуществляется в соответствии с положением о промежуточной аттестации.

6.8. Продолжительность обучения в учреждении определяется нормативными сроками освоения реализуемых образовательных программ.

Учебный год в учреждении начинается с 01 сентября и заканчивается не позднее 31 мая. Продолжительность каникул в течение учебного года - не менее 4-х недель.

Продолжительность учебного года - 32-33 недели.

Продолжительность академического часа всех видов учебных занятий предусматривается уставом учреждения самостоятельно с обязательным перерывом не менее 5 минут.

Продолжительность и последовательность учебных занятий определяется расписанием, утверждённым приказом директора.

Освоение основных образовательных программ завершается обязательной итоговой аттестацией.

6.9. Получатели, успешно сдавшие выпускные экзамены, на основании решения педагогического Совета получают свидетельство об окончании школы.

Для получателей услуги, успешно закончивших учреждение, предоставляется возможность продолжить обучение в классах профориентации для подготовки к поступлению в учреждения культуры и искусства. Период обучения в классах профориентации – 1 год. Количество учебных лет по данной программе может быть увеличено по желанию детей и их родителей до окончания общеобразовательной школы.

6.10. Получателям, не сдававшим выпускные экзамены по неуважительной причине или получившие по одному или нескольким предметам неудовлетворительные оценки, выдаётся справка об успеваемости по предметам, освоенным за время обучения в учреждении.

6.11. Получатели, имеющие по итогам текущего учебного года неудовлетворительную оценку по одному предмету, решением педагогического Совета учреждения, могут быть переведены в следующий класс условно с правом ликвидации академической задолженности в течение первого месяца следующего учебного года.

Ответственность за ликвидацию академической задолженности, возлагается на родителей (законных представителей).

6.12. Отчисление учащихся из учреждения осуществляется по следующим основаниям:

- по инициативе одного из родителей (законных представителей) детей в связи со сменой места жительства;

- письменного заявления одного из родителей (законных представителей) детей;

- в связи с окончанием срока освоения основных образовательных программ;

- на основании медицинского заключения о состоянии здоровья, препятствующего дальнейшему пребыванию в Учреждении или являющегося опасным для собственного здоровья и (или) здоровья окружающих детей при условии дальнейшего пребывания в Учреждении;

Отчисление получателей услуги из учреждения оформляется приказом руководителя учреждения с выдачей академической справки.

6.13. Учреждение вправе оказывать муниципальную услугу детям с ОВЗ, имеющим возможность обучаться по медицинским показаниям.

7. Доступность предоставления муниципальной услуги

7.1. Организация муниципальной услуги должна обеспечиваться своевременной информацией об её оказании, возможностью получения услуги.

Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на получение услуги.

7.2. Способы получения потребителями информации о муниципальной работе.

Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка и правил предоставления работы должно быть доступно населению МО «город Северобайкальск». Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан своё наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Регламента в средствах массовой информации;

- публикации информации об учреждениях культуры в сети Интернет в отраслевом разделе «Управление культуры» официального интернет-сайта администрации МО «город Северобайкальск»;

- информационных стендов, размещаемых в каждом культурно-досуговом учреждении;

- тематических публикаций;
- публикации информации об учреждении в соответствии со стандартами качества услуг.

В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к Потребителю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной работы, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах выполнения муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Сотрудники учреждения во время работы учреждения в случае личного общения потребителей предоставляют необходимые разъяснения о выполнении муниципальной услуги.

8. Отказ в предоставлении муниципальной услуги

Ограничения доступа к муниципальной услуге и основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения муниципальной услуги отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления муниципальной услуги.

8.1. Основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- нахождение потребителя муниципальной услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие свободных мест.

8.2. Предоставление муниципальной услуги приостанавливается в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг.
- нарушения Пользователями муниципальной работы Устава и Правил внутреннего распорядка учреждения; Пользователь, нарушивший Правила внутреннего распорядка учреждения и причинивший учреждению или имуществу учреждения ущерб, компенсирует его в 100% размере, а также несёт иную ответственность, в случаях предусмотренным действующим законодательством;
- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

8.3. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по другим основаниям не допускаются.

9. Требования к результату предоставления услуги, показатели оценки качества предоставления услуги

9.1. Критерии оценки качества услуги дополнительного образования в сфере культуры и искусства:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями её предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путём проведения опросов);
- доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями её предоставления.

9.2. Качественную услугу дополнительного образования характеризуют:

- доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями её предоставления;

- развитие творческих способностей учащихся;
 - создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями;
 - организация содержательного досуга и занятости учащихся;
 - результаты участия учащихся в фестивалях, выставках, конкурсах различного уровня.
- 9.3. Оценка качества проводится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально и ежегодно с учётом сроков представления отчётов о выполнении муниципального задания.

III. Контроль за качеством предоставления муниципальной услуги

1. Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги

1.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества оказания муниципальной услуги.

1.2. Директор МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск несёт полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги.

1.3. Директор учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего оказание муниципальной услуги, и контроль качества оказания муниципальной услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта.

1.4. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к директору учреждения и виновным работникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

2. Осуществление контроля за качеством предоставления муниципальной услуги

2.1. Организация обеспечения качества и доступности оказания муниципальной работы, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

2.2. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.3. Внутренний контроль проводится директором МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления работ);
- 2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной работы анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении работ).

2.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной работы осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период;

2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной работы к директору МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество работ.

IV. Административные процедуры

1. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём и проверка документов;
- приём на обучение и зачисление в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск;
- обучение по образовательным программам;
- итоговая аттестация;
- выдача обучающимся документов об обучении.

2. Приём и проверка документов

2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является приём от Потребителя необходимых документов.

2.2. Время приёма и проверки документов ответственным исполнителем составляет от 15 до 30 минут.

2.3. После проверки документов ответственный исполнитель регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений.

3. Приём на обучение и зачисление

3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является приём на обучение и зачисление в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

3.2. Приём на обучение в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск проводится на принципах равных условий приёма для всех поступающих.

3.3. Приём на обучение по образовательным программам, а также на места с оплатой стоимости обучения проводится на условиях, определяемых локальными нормативными актами МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Правила приёма в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск по образовательным программам, не урегулированными законодательством об образовании, МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск решает самостоятельно.

3.5. При приёме на обучение МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск обязана ознакомить поступающего и (или) его родителей (законных представителей) со своим Уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, образовательными программами и другими документами, регламентирующими деятельность МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, права и обязанностями обучающихся.

3.6. Основанием возникновения образовательных отношений является Приказ руководителя МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск о приёме лица на обучение.

4. Обучение по дополнительным общеобразовательным программам

4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является принятие решения о зачислении (приёме) Потребителя муниципальной услуги в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

4.2. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам установлен Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 г. № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

4.3. Образовательная деятельность по дополнительным общеобразовательным программам предоставляется:

- в соответствии с утверждёнными распорядительными актами МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск (учебными планами, календарными учебными графиками) в соответствии с которыми составляется расписание учебных занятий.

4.4. Образовательные программы самостоятельно разрабатываются и утверждаются МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

4.5. Содержание дополнительных общеобразовательных программ и сроки обучения по ним определяются образовательной программой, разработанной и утверждённой МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

4.6. МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск обеспечивает реализацию образовательных программ в полном объёме, соответствующего качеству подготовки обучающихся установленным требованиям.

4.7. Приём в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск Потребителей по переводу из других учреждений дополнительного образования осуществляется на основании академической справки, прослушивания и решения приёмной комиссии в течение учебного года, при наличии свободных мест.

4.8. Учебный год в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск начинается в соответствии с Уставом МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, учебным планом, годовым календарным учебным графиком с 01 сентября и заканчивается 31 мая.

5. Итоговая аттестация

5.1. Итоговая аттестация обучающихся в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск предоставляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы.

5.2. Проведение итоговой аттестации обучающихся при реализации дополнительных общеразвивающих программ регламентируется локальными нормативными актами МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

6. Выдача обучающимся документа об обучении

6.1. МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск вправе выдавать лицам, освоившим образовательные программы, по которым не предусмотрено проведение итоговой аттестации, документы об обучении по образцу и в порядке, установленном локальным нормативным актом МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

6.2. Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть образовательной

программы и (или) отчисленным из МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, выдаётся справка об обучении или о периоде обучения по образцу, устанавливаемому МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск в соответствии с локальным нормативным актом.

6.3. Образовательная деятельность в виде оказания платных дополнительных образовательных услуг как правило не сопровождается итоговой аттестацией и выдачей документов об образовании и квалификации.

7. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

7.1. Контроль за соблюдением последовательности действий МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, определённых настоящим Регламентом административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем организации.

7.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск также проводится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в форме проверок.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые проверки исполнения муниципальной услуги проводятся в соответствии с планом работы МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск», но не чаще двух раз в год. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов при предоставлении муниципальной услуги. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги руководитель МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в течение трёх дней формирует комиссию. Проверка предоставления муниципальной услуги проводится в течение трёх дней. По итогам проверки оформляется справка (акт). Результаты проверки в ходе предоставления муниципальной услуги доводятся до МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск в письменной форме в виде справки (акта).

7.3. По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений прав Пользователей (законных представителей) осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.4. Лицо, ответственное за информирование МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, и руководитель организации несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

VIII. Порядок обжалования действий (бездействий) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

8.1. Обжаловать нарушение требований Регламента может любой Пользователь. За несовершеннолетних лиц (в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут только родители (законные представители). Лица в возрасте от 14 до 17 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта при наличии письменного согласия родителей (законных представителей), или за них это могут сделать родители (законные представители). Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб учреждения.

8.2. Пользователь может обжаловать нарушение требований Регламента следующими способами:

- указание на нарушение требований Регламента работнику, оказывающему муниципальную услугу;

- жалоба на нарушение требований Регламента МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск (в его отсутствие - заместителю руководителя);

- жалоба на нарушение требований Регламента в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;

- обращение в суд.

8.3. Указание на нарушение требований Регламента работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

- при выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, Пользователь вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Регламента было допущено непосредственно по отношению к получателю;

- при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Регламента и (или) принести извинения, получатель может обжаловать нарушения требований Регламента в соответствии с п.4.2.

8.4. Жалоба на нарушение требований Регламента директору МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск (в его отсутствие - заместителю руководителя):

- при выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, Пользователь может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

- обращение получателя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления получателем факта нарушения требований Регламента;

- руководитель учреждения при приёме жалобы получателя может совершить одно из следующих действий:

- 1) Принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований получателя;

- 2) Аргументировано отказать получателю в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований Регламента, руководитель учреждения приносит извинения получателю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента и принимает меры по устранению нарушения;

- учреждение обязано предоставить получателю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме) в течение 10 рабочих дней с даты поступления жалобы.

8.5. Жалоба на нарушение требований Регламента в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ .

8.6. Контроль за деятельностью учреждения.

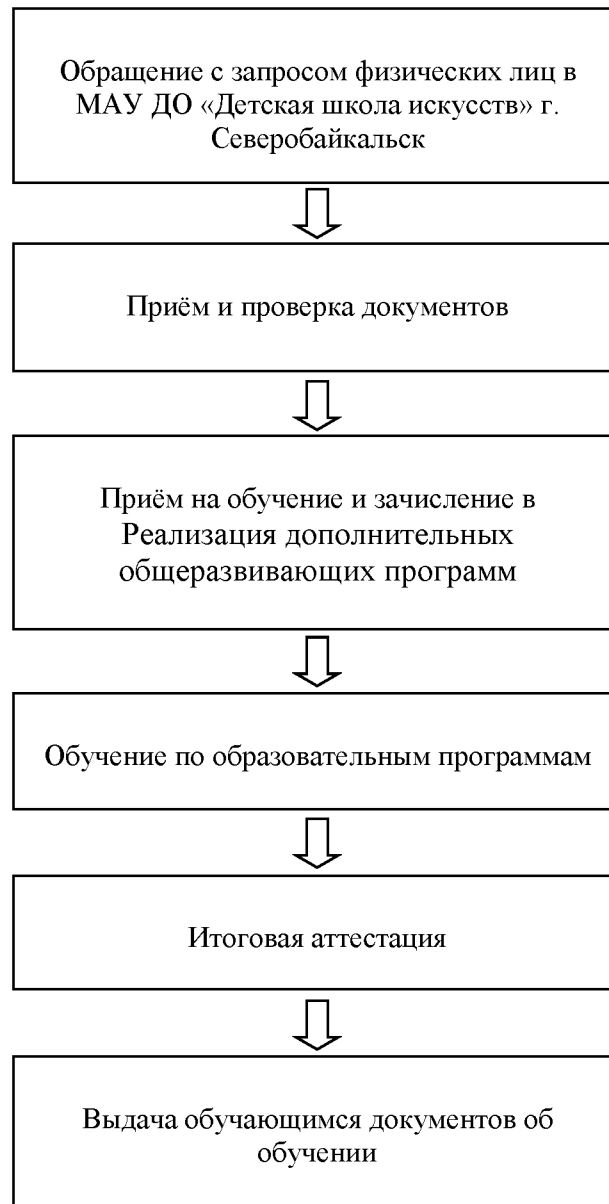
Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:

- с целью осуществления внутреннего контроля учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью своих подразделений и работников с целью определения соответствия Регламента. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с получателями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;

- внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

Приложение № 1
к Административному регламенту по выполнению
муниципальной работы «Реализация дополнительных
общеразвивающих программ»

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при выполнении муниципальной работы



Приложение № 2
к Административному регламенту по выполнению
муниципальной работы «Реализация дополнительных
общеразвивающих программ»

Директору муниципального автономного
учреждения дополнительного образования
«Детская школа искусств» г.Северобайкальск
Давыдовой Л.С.

от _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу зачислить моего ребёнка (ФИО полностью) _____
в _____ класс на обучение по дополнительной предпрофессиональной (общеразвивающей) программе

(наименование программы, вид музыкального инструмента)

Сведения о ребёнке:

Дата рождения _____

Школа _____ класс _____

Домашний адрес _____

Сведения о родителях (законных представителях):

Мать (ФИО полностью): _____

Место работы _____

Должность _____

Контактный телефон _____

Отец (ФИО полностью): _____

Место работы _____

Должность _____

Контактный телефон _____

С Уставными документами, Лицензией, локальными нормативными актами, образовательными программами ознакомлен(а) _____.

(ФИО, подпись)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку персональных данных, указанных в настоящем заявлении _____

(ФИО, подпись)

Дата _____ Подпись _____

Заключение приёмной комиссии _____

Председатель приёмной комиссии _____

Члены приёмной комиссии _____

Дата приёмных испытаний _____

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств»**

I. Общие положения

1. Предмет регулирования регламента

1.1. Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» (далее - Регламент) разработан в целях реализации прав людей на дополнительное образование, повышение качества исполнения и доступности муниципальных услуг и определяет деятельность, стандарты, сроки и последовательность действий (административных процедур) муниципальным образовательным учреждением дополнительного образования, реализующей дополнительное образование детей и взрослых в области искусства.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется учреждением:

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» г. Северобайкальск (далее - МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

1.3. Муниципальная услуга включает в себя:

- реализацию дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств.

В соответствии с действующим законодательством при оказании услуг, регулируемых настоящим Регламентом, требуется наличие образовательной лицензии и государственной аккредитации.

1.4. Результат муниципальной услуги:

- освоение дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств;

- выдача свидетельства установленного образца об окончании образовательного учреждения.

При оказании муниципальной услуги МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск может осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации, юридическими и физическими лицами, некоммерческими организациями.

1.5. Юридическим фактом, выступающим основанием для начала оказания муниципальной услуги является приказ директора МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск о зачислении.

2. Круг заявителей

2.1. Получателями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются физические лица: дет от 6 и до 18 лет (в соответствии с утверждёнными МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск образовательными программами).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется людям независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3.1. Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пер. Пролетарский.

3.2. Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-22-89.

3.3. Адрес электронной почты для информирования по вопросу оказания муниципальной услуги: art-baikal@mail.ru.

3.4. График работы:

- администрация учреждения: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - время работы с 09:00 до 17:20, обед с 13:00 до 14:00, суббота, воскресенье - выходной день.

- проведение учебных занятий: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - время работы с 08:00 до 21:00, суббота - время работы с 08:00 до 18:00, воскресенье - время работы с 10:00 до 14:00.

3.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://sbdshi.bur.muzkult.ru/>.

3.6. Информация о руководителе учреждения, оказывающего муниципальную услугу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск - <https://sbdshi.bur.muzkult.ru/>.

3.7. Пользователи услуги могут получать информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- путём консультирования при личном обращении, а также с помощью телефонной и (или) информационно-коммуникационной связи (в том числе в сети Интернет);

- на официальном сайте МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск;

- на информационных стендах МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

3.8. В МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск должны быть созданы условия с использованием всех ресурсов для ознакомления обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся со свидетельством о государственной регистрации, Уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, с учебной документацией, другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

II. Стандарт муниципальной услуги

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

1. Наименование муниципальной услуги

Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств.

2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

3. Срок предоставления муниципальной услуги

3.1. Срок предоставления муниципальной услуги определяется сроком освоения образовательных программ, реализуемых МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

3.2. Срок обучения по дополнительным предпрофессиональным программам определяется образовательной программой, разработанной и утверждённой МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

3.3. Сроки обучения по дополнительным предпрофессиональным программам для учащихся с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов и инвалидов могут быть увеличены с учётом особенностей их психофизического развития в соответствии с заключением психолого-медико-педагогической комиссии - для учащихся с ограниченными возможностями здоровья, а также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации - для учащихся детей-инвалидов и инвалидов.

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

4.1. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Конвенция о правах ребёнка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
- Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1;
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ;
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ;
- Федеральный закон «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ;
- Федеральный закон «О внесении изменений в статью 5 Федерального закона «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях защиты детей от информации, пропагандирующей отрицание традиционных семейных ценностей» от 29.06.2013 г. №135-ФЗ;
- Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» от 24.06.1999 № 120-ФЗ;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;
- Федеральный закон «О национально-культурной автономии» от 17.06.1996 г. № 74;
- Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. № 3612-1;
- Федеральные государственные образовательные стандарты;

- Постановление Правительства Российской Федерации «О национальной доктрине образования в Российской Федерации» от 04.10.2000 г. № 751;
- Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг» от 15.08.2013 г. № 706;
- Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении номенклатуры должностей педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, должностей руководителей образовательных организаций» от 08.08.2013 г. № 678;
- Постановление Правительства Российской Федерации «Об осуществлении мониторинга системы образования» (вместе с «Правилами осуществления мониторинга системы образования») от 05.08.2013 г. № 662;
- Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки» от 15.07.2013 г. № 594;
- Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации от 10.07.2013 г. № 582;
- Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей» от 07.03.1995 № 233;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 г. № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.04.2014 г. № 276 «Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- Приказ Министерства образования Российской Федерации от 03.05.2000 г. № 1276 «О государственной аккредитации образовательных учреждений дополнительного образования детей»;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 № 246-1 «О культуре»;
- Закон Республики Бурятия от 13.12.2013 № 240-V «Об образовании в Республике Бурятия»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств»;
- иные нормативно-правовыми акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания услуги.

4.2. Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

4.2.1. Руководства, правила, инструкции, методика, положения (регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

При оказании услуги используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники); инструкции персонала учреждения (должностные инструкции); инструкции по охране труда в учреждении; инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении; иные инструкции.

В качестве основных Положений в деятельности учреждения используются: положения о комиссии по охране труда и технике безопасности; положения о материальном стимулировании; иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность учреждения.

4.2.2. Административный регламент;

Административный регламент составляют нормативную основу практической работы учреждения.

4.2.3. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения и т. д.

4.2.4. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

5.1. Содержание предоставляемой муниципальной услуги:

- реализация разноуровневых предпрофессиональных программ дополнительного образования;
- предоставление условий для индивидуального развития одарённых детей и ранней профессиональной ориентации;
- проведение мероприятий (олимпиад, фестивалей, мастер-классов, конференций, концертов, конкурсов, выставок и т.д.);
- организация участия учащихся в районных, региональных, республиканских, всероссийских и международных конкурсах, фестивалях и других значимых мероприятиях по направлениям образования;
- ремонт музыкальных инструментов;
- предоставление доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотека и другие);
- обеспечение безопасности получателей во время оказания услуги;
- обеспечение выполнения функций учреждения.

5.2. Общие требования к предоставляемой муниципальной услуге.

5.2.1. Учреждение должно иметь лицензию на оказание образовательных услуг.

5.2.3. Режим работы учреждения определяется уставом учреждения. Начало занятий должно быть не ранее 08:00 часов, а их окончание - не позднее 20:30 часов.

5.3. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

5.3.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для получателей услуги, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи.

5.3.2. Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование учреждения.

5.3.3. Учреждение может размещаться как в отдельно стоящем здании, так и в жилом здании или пристроенном помещении.

Размер и состояние помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда, а также должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых муниципальных услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запылённость, загрязнения, шум, вибрации и т.д.).

5.3.4. В местах предоставления муниципальной услуги должны быть предусмотрены:

- оборудованные доступные места общего пользования (санитарно-бытовые помещения);
- учебные помещения для индивидуальных и групповых занятий;
- иные помещения в зависимости от особенностей реализуемых образовательных программ.

5.3.5. Размеры площадей мест общего пользования, учебных и иных помещений устанавливаются в зависимости от реализуемых общеобразовательных программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, технических средств обучения, оснащения необходимой мебелью.

5.3.4. Места ожидания должны быть оборудованы сидячими местами. Количество мест ожидания должно определяться исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

5.3.5. В зимнее время за один час до начала работы учреждения подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

5.4. Требования к оснащению учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

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

5.4.2. Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется, а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой.

Состояние электрического оборудования определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

5.5. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги.

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

На должность педагога принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, и подтверждённую документами об образовании.

Уровень квалификации педагогических кадров:

- более 10% преподавателей и концертмейстеров имеют высшее профессиональное образование; более 30% преподавателей и концертмейстеров имеют первую и высшую категории;

- наличие у преподавателей, концертмейстеров почётных званий, учёных степеней, почётных грамот, благодарственных писем различного уровня;

- повышение квалификации преподавателей, концертмейстеров (1 раз в 5 лет).

Педагогические и руководящие работники учреждений 1 раз в 5 лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации педагогических и руководящих работников.

К педагогической деятельности не допускаются лица:

- лишённые права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;

- имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;

- признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;

- имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

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

5.5.3. Учреждение должно обеспечить наличие не менее одного охранника (вахтёра), следящего за соблюдением общественного порядка в помещении учреждения.

5.5.4. На время проведения культурно-массовых мероприятий должно быть обеспечено дежурство работников учреждения в целях соблюдения безопасности учащихся.

5.5.5. Учреждение в случае прекращения своей деятельности обязано уведомить об этом обучающихся и их родителей (законных представителей) не менее чем за месяц до прекращения деятельности.

5.6. Требования к взаимодействию сотрудников учреждения с получателями услуги.

5.6.1. Учреждение:

- организует и проводит массовые мероприятия (олимпиады, конференции, конкурсы, выставки, акции, праздники) и другие мероприятия по направлениям дополнительного образования и воспитания;

- создаёт условия для участия обучающихся в городских, республиканских, региональных, всероссийских, международных олимпиадах, конкурсах, фестивалях, акциях и других мероприятиях по направлениям дополнительного образования и воспитания;

- не должно привлекать обучающихся без согласия обучающихся и их родителей (законных представителей) к труду, не предусмотренному образовательной программой;

- не должно принуждать обучающихся к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях;

- не вправе принуждать обучающихся к посещению мероприятий, не предусмотренных учебным планом и/или образовательной программой.

5.6.2. Педагогические работники учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы обучающихся или их родителей (законных представителей), касающиеся содержания образовательных программ, преподаваемых методик, навыков и техник, а также иные вопросы, касающиеся аспектов обучения.

5.6.3. Учреждения вправе поощрять детей, показавших отличные результаты в учёбе, во внеклассной работе и конкурсной деятельности.

5.6.4. При возникновении чрезвычайной ситуации работники учреждения должны обеспечить эвакуацию детей и их спасение.

5.7. Требования к содержанию образовательного процесса.

5.7.1. Учреждение осуществляет образовательный процесс, который строится на педагогически обоснованном выборе учебных планов, программ, форм, методов и средств обучения и воспитания, в соответствии с Уставом учреждения, с учётом запросов детей, потребностей семьи, особенностей социально-экономического региона и национально-культурных традиций.

5.7.2. Образовательные программы разрабатываются самостоятельно в соответствии с примерными образовательными программами в сфере культуры и искусства, рекомендованными Министерством культуры Российской Федерации, а также реализуются программы авторские, адаптированные, модифицированные, экспериментальные.

5.7.3. Организация образовательного процесса в учреждении регламентируется учебным планом, годовым календарным учебным графиком, расписанием занятий.

6. Условия предоставления муниципальной услуги

Предоставление дополнительного образования детей и взрослых осуществляется на частично платной основе.

6.1. Муниципальная услуга предоставляется в течение учебного года. Учебный год в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск начинается в соответствии с Уставом, учебным планом, годовым календарным учебным графиком учреждения.

6.2. Для оказания муниципальной услуги в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск предоставляется регламентированный перечень документов.

6.2.1. Для детей до 14 лет:

- заявление родителей (законных представителей) на имя директора МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск (приложение № 2);

- копия свидетельства о рождении ребёнка;

- справка о состоянии здоровья ребёнка с заключением о возможности заниматься в образовательном учреждении при поступлении на хореографическое отделение.

6.2.2. Для детей, достигших 14-летнего возраста:

- заявление родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся либо самих обучающихся с обязательным письменным согласием родителей (законных представителей) на имя директора МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск;
- копия паспорта несовершеннолетнего;
- справка о состоянии здоровья ребёнка с заключением о возможности заниматься в образовательном учреждении при поступлении на хореографическое отделение.

6.3. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые Пользователь вправе предоставить по собственной инициативе:

- академическая справка из образовательного учреждения, в котором раньше обучался ребёнок, о завершении предыдущего года обучения на соответствующем отделении (в случае желаяния перевода обучающегося из другого образовательного учреждения на соответствующий курс МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск).

6.4. Приём документов для зачисления детей в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск проводится ежегодно с 01 мая по 30 июня и с 20 августа по 15 сентября.

Поступление переводом из другого образовательного учреждения может происходить в течение учебного года.

6.5. Правила приёма в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск на обучение по образовательным программам, а также на места с оплатой, стоимость обучения определяется локальными нормативными актами МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Для поступающих проводится проверка способностей в области соответствующего профиля образовательного учреждения вида искусства и физических данных. Отбор детей производится в форме творческих заданий, позволяющих определить наличие у детей способностей в области определённого вида искусств. Зачисление в образовательное учреждение осуществляется по результатам отбора.

До начала фактического посещения ребёнком занятий между родителем (иным законным представителем) ребёнка и образовательным учреждением заключается договор на оказание услуги.

6.6. В приёме документов может быть отказано в случае:

- отсутствия полного пакета надлежаще оформленных документов;
- если представленные документы не читаются или подписаны не уполномоченным лицом.

6.7. Учреждение формирует состав учащихся в пределах, установленных учредителем учреждения.

Перевод учащихся в следующие классы и на следующие ступени обучения осуществляется в соответствии с положением о промежуточной аттестации.

6.8. Продолжительность обучения в учреждении определяется нормативными сроками освоения реализуемых образовательных программ.

Учебный год в учреждении начинается с 01 сентября и заканчивается не позднее 31 мая. Продолжительность каникул в течение учебного года - не менее 4-х недель.

Продолжительность учебного года - 32-33 недели.

Продолжительность академического часа всех видов учебных занятий предусматривается уставом учреждения самостоятельно с обязательным перерывом не менее 5 минут.

Продолжительность и последовательность учебных занятий определяется расписанием, утверждённым приказом директора.

Освоение основных образовательных программ завершается обязательной итоговой аттестацией.

6.9. Получатели, успешно сдавшие выпускные экзамены, на основании решения педагогического Совета получают свидетельство об окончании школы.

Для получателей услуги, успешно закончивших учреждение, предоставляется возможность продолжить обучение в классах профориентации для подготовки к поступлению в учреждения культуры и искусства. Период обучения в классах профориентации – 1 год. Количество

учебных лет по данной программе может быть увеличено по желанию детей и их родителей до окончания общеобразовательной школы.

6.10. Получателям, не сдававшим выпускные экзамены по неуважительной причине или получившие по одному или нескольким предметам неудовлетворительные оценки, выдаётся справка об успеваемости по предметам, освоенным за время обучения в учреждении.

6.11. Получатели, имеющие по итогам текущего учебного года неудовлетворительную оценку по одному предмету, решением педагогического Совета учреждения, могут быть переведены в следующий класс условно с правом ликвидации академической задолженности в течение первого месяца следующего учебного года.

Ответственность за ликвидацию академической задолженности, возлагается на родителей (законных представителей).

6.12. Отчисление учащихся из учреждения осуществляется по следующим основаниям:

- по инициативе одного из родителей (законных представителей) детей в связи со сменой места жительства;

- письменного заявления одного из родителей (законных представителей) детей;

- в связи с окончанием срока освоения основных образовательных программ;

- на основании медицинского заключения о состоянии здоровья, препятствующего дальнейшему пребыванию в Учреждении или являющегося опасным для собственного здоровья и (или) здоровья окружающих детей при условии дальнейшего пребывания в Учреждении;

Отчисление получателей услуги из учреждения оформляется приказом руководителя учреждения с выдачей академической справки.

6.13. Учреждение вправе оказывать муниципальную услугу детям с ОВЗ, имеющим возможность обучаться по медицинским показаниям.

7. Доступность предоставления муниципальной услуги

7.1. Организация муниципальной услуги должна обеспечиваться своевременной информацией об её оказании, возможностью получения услуги.

Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на получение услуги.

7.2. Способы получения потребителями информации о муниципальной работе.

Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка и правил предоставления работы должно быть доступно населению МО «город Северобайкальск». Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан своё наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Регламента в средствах массовой информации;

- публикации информации об учреждениях культуры в сети Интернет в отраслевом разделе «Управление культуры» официального интернет-сайта администрации МО «город Северобайкальск»;

- информационных стендов, размещаемых в каждом культурно-досуговом учреждении;

- тематических публикаций;

- публикации информации об учреждении в соответствии со стандартами качества услуг.

В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к Потребителю, соблюдение которых обеспечивает выполнение

качественной работы, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах выполнения муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Сотрудники учреждения во время работы учреждения в случае личного общения потребителей предоставляют необходимые разъяснения о выполнении муниципальной услуги.

8. Отказ в предоставлении муниципальной услуги

Ограничения доступа к муниципальной услуге и основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения муниципальной услуги отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления муниципальной услуги.

8.1. Основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- нахождение потребителя муниципальной услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие свободных мест.

8.2. Предоставление муниципальной услуги приостанавливается в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг.

- нарушения Потребителем муниципальной работы Устава и Правил внутреннего распорядка учреждения; Пользователь, нарушивший Правила внутреннего распорядка учреждения и причинивший учреждению или имуществу учреждения ущерб, компенсирует его в 100% размере, а также несёт иную ответственность, в случаях предусмотренным действующим законодательством;

- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

8.3. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по другим основаниям не допускаются.

9. Требования к результату предоставления услуги, показатели оценки качества предоставления услуги

9.1. Критерии оценки качества услуги дополнительного образования в сфере культуры и искусства:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями её предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путём проведения опросов);

- доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями её предоставления.

9.2. Качественную услугу дополнительного образования характеризуют:

- доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями её предоставления;

- развитие творческих способностей учащихся;

- создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями;

- организация содержательного досуга и занятости учащихся;

- результаты участия учащихся в фестивалях, выставках, конкурсах различного уровня.

9.2. Качественную услугу дополнительного образования характеризуют:

- доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями её предоставления;
- расширение знаний учащихся учреждений дополнительного образования;
- развитие творческих способностей учащихся;
- создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями;
- организация содержательного досуга и занятости учащихся;
- результаты участия учащихся в фестивалях, выставках, конкурсах различного уровня.

9.3. Оценка качества проводится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально и ежегодно с учётом сроков представления отчётов о выполнении муниципального задания.

III. Контроль за качеством предоставления муниципальной услуги

1. Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги

1.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества оказания муниципальной услуги.

1.2. Директор МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск несёт полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги.

1.3. Директор учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего оказание муниципальной услуги, и контроль качества оказания муниципальной услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта.

1.4. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к директору учреждения и виновным работникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

2. Осуществление контроля за качеством предоставления муниципальной услуги

2.1. Организация обеспечения качества и доступности оказания муниципальной работы, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

2.2. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.3. Внутренний контроль проводится директором МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления работ);
- 2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной работы анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с

принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении работ).

2.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной работы осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период;
- 2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной работы к директору МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество работ.

IV. Административные процедуры

1. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём и проверка документов;
- приём на обучение и зачисление в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск;
- обучение по образовательным программам;
- итоговая аттестация;
- выдача обучающимся документов об обучении.

2. Приём и проверка документов

2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является приём от Потребителя необходимых документов.

2.2. Время приёма и проверки документов ответственным исполнителем составляет от 15 до 30 минут.

2.3. После проверки документов ответственный исполнитель регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений.

3. Приём на обучение и зачисление

3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является приём на обучение и зачисление в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

3.2. Приём на обучение в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск проводится на принципах равных условий приёма для всех поступающих.

3.3. Приём на обучение по образовательным программам, а также на места с оплатой стоимости обучения проводится на условиях, определяемых локальными нормативными актами МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Правила приёма в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск по образовательным программам, не урегулированными законодательством об образовании, МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск решает самостоятельно.

3.5. При приёме на обучение МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск обязана ознакомить поступающего и (или) его родителей (законных представителей) со своим Уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, образовательными программами и другими документами, регламентирующими деятельность МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, права и обязанностями обучающихся.

3.6. Основанием возникновения образовательных отношений является Приказ руководителя МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск о приёме лица на обучение.

4. Обучение по дополнительным предпрофессиональным программам в области искусств

4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является принятие решения о зачислении (приёме) Потребителя муниципальной услуги в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

4.2. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам установлен Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 г. № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

4.3. Образовательная деятельность по дополнительным общеобразовательным программам предоставляется:

- в соответствии с утверждёнными распорядительными актами МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск (учебными планами, календарными учебными графиками) в соответствии с которыми составляется расписание учебных занятий.

4.4. Образовательные программы самостоятельно разрабатываются и утверждаются МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

4.5. Содержание дополнительных общеобразовательных программ и сроки обучения по ним определяются образовательной программой, разработанной и утверждённой МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

4.6. МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск обеспечивает реализацию образовательных программ в полном объёме, соответствующего качеству подготовки обучающихся установленным требованиям.

4.7. Приём в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск Потребителей по переводу из других учреждений дополнительного образования осуществляется на основании академической справки, прослушивания и решения приёмной комиссии в течение учебного года, при наличии свободных мест.

4.8. Учебный год в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск начинается в соответствии с Уставом МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, учебным планом, годовым календарным учебным графиком с 01 сентября и заканчивается 31 мая.

5. Итоговая аттестация

5.1. Итоговая аттестация обучающихся в МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск предоставляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы.

5.2. Проведение итоговой аттестации обучающихся при реализации дополнительных предпрофессиональных программ регламентируется локальными нормативными актами МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

6. Выдача обучающимся документа об обучении

6.1. МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск вправе выдавать лицам, освоившим образовательные программы, по которым не предусмотрено проведение итоговой аттестации, документы об обучении по образцу и в порядке, установленном локальным нормативным актом МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск.

6.2. Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть образовательной программы и (или) отчисленным из МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, выдаётся справка об обучении или о периоде обучения по образцу, устанавливаемому МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск в соответствии с локальным нормативным актом.

6.3. Образовательная деятельность в виде оказания платных дополнительных образовательных услуг как правило не сопровождается итоговой аттестацией и выдачей документов об образовании и квалификации.

7. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

7.1. Контроль за соблюдением последовательности действий МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, определённых настоящим Регламентом административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем организации.

7.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск также проводится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в форме проверок.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые проверки исполнения муниципальной услуги проводятся в соответствии с планом работы МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск», но не чаще двух раз в год. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов при предоставлении муниципальной услуги. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги руководитель МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в течение трёх дней формирует комиссию. Проверка предоставления муниципальной услуги проводится в течение трёх дней. По итогам проверки оформляется справка (акт). Результаты проверки в ходе предоставления муниципальной услуги доводятся до МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск в письменной форме в виде справки (акта).

7.3. По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений прав Пользователей (законных представителей) осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.4. Лицо, ответственное за информирование МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск, и руководитель организации несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

VIII. Порядок обжалования действий (бездействий) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

8.1. Обжаловать нарушение требований Регламента может любой Пользователь. За несовершеннолетних лиц (в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут только родители (законные представители). Лица в возрасте от 14 до 17 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта при наличии

письменного согласия родителей (законных представителей), или за них это могут сделать родители (законные представители). Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб учреждения.

8.2. Пользователь может обжаловать нарушение требований Регламента следующими способами:

- указание на нарушение требований Регламента работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- жалоба на нарушение требований Регламента МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск (в его отсутствие - заместителю руководителя);
- жалоба на нарушение требований Регламента в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- обращение в суд.

8.3. Указание на нарушение требований Регламента работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

- при выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, Пользователь вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Регламента было допущено непосредственно по отношению к получателю;
- при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Регламента и (или) принести извинения, получатель может обжаловать нарушения требований Регламента в соответствии с п.4.2.

8.4. Жалоба на нарушение требований Регламента директору МАУ ДО «Детская школа искусств» г. Северобайкальск (в его отсутствие - заместителю руководителя):

- при выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, Пользователь может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;
- обращение получателя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления получателем факта нарушения требований Регламента;
- руководитель учреждения при приёме жалобы получателя может совершить одно из следующих действий:

1) Принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований получателя;

2) Аргументировано отказать получателю в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований Регламента, руководитель учреждения приносит извинения получателю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента и принимает меры по устранению нарушения;
- учреждение обязано предоставить получателю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме) в течение 10 рабочих дней с даты поступления жалобы.

8.5. Жалоба на нарушение требований Регламента в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

8.6. Контроль за деятельностью учреждения.

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:

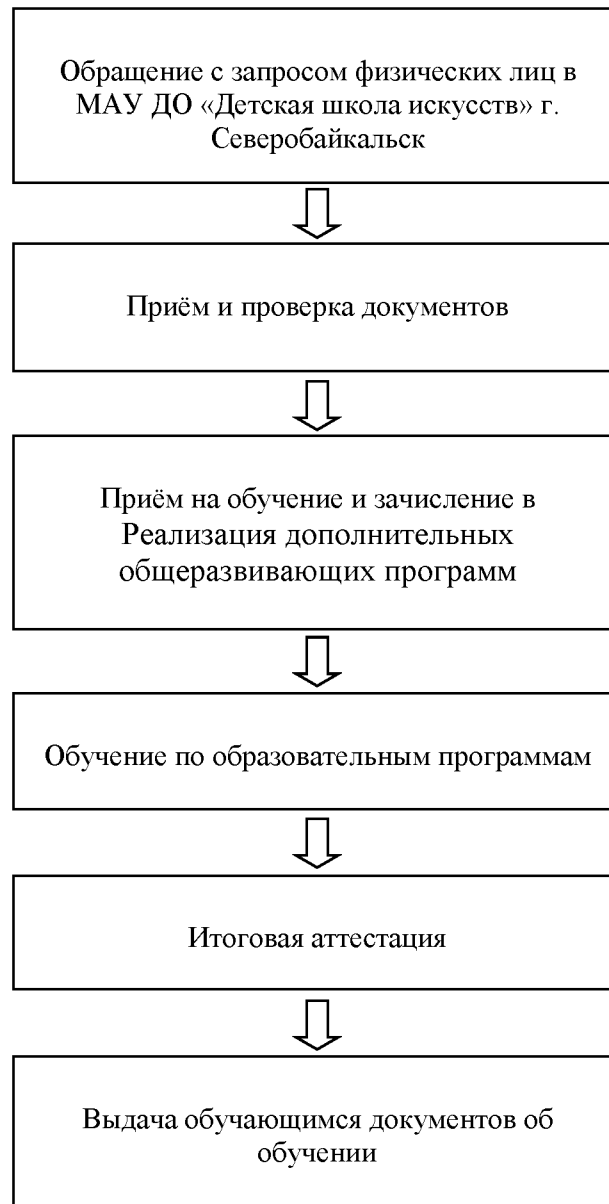
- с целью осуществления внутреннего контроля учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью своих подразделений и работников с целью определения соответствия Регламента. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с получателями, оформления

результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;

- внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

Приложение № 1
к Административному регламенту по выполнению
муниципальной работы «Реализация дополнительных
общеразвивающих программ»

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при выполнении муниципальной работы



Приложение № 2
к Административному регламенту по выполнению
муниципальной работы «Реализация дополнительных
общеразвивающих программ»

Директору муниципального автономного
учреждения дополнительного образования
«Детская школа искусств» г.Северобайкальск
Давыдовой Л.С.

от _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу зачислить моего ребёнка (ФИО полностью) _____
в _____ класс на обучение по дополнительной предпрофессиональной (общеразвивающей) программе

(наименование программы, вид музыкального инструмента)

Сведения о ребёнке:

Дата рождения _____

Школа _____ класс _____

Домашний адрес _____

Сведения о родителях (законных представителях):

Мать (ФИО полностью): _____

Место работы _____

Должность _____

Контактный телефон _____

Отец (ФИО полностью): _____

Место работы _____

Должность _____

Контактный телефон _____

С Уставными документами, Лицензией, локальными нормативными актами, образовательными программами ознакомлен(а) _____.

(ФИО, подпись)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку персональных данных, указанных в настоящем заявлении _____

(ФИО, подпись)

Дата _____ Подпись _____

Заключение приёмной комиссии _____

Председатель приёмной комиссии _____

Члены приёмной комиссии _____

Дата приёмных испытаний _____

УТВЕРЖДЁН
Постановлением администрации
МО «город Северобайкальск»
от «26» августа 2021 г.
№ 909
(приложение 5)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной работы
«Осуществление издательской деятельности»**

I. Общие положения

1. Предмет регулирования регламента

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной работы «Осуществление издательской деятельности» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий по созданию условий для осуществления издательской деятельности на территории муниципального образования «город Северобайкальск».

1.2. Муниципальная работа предоставляется учреждением:

Муниципальное автономное учреждение «Редакция газеты «Северный Байкал» (далее - МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

1.3. Муниципальная услуга включает в себя:

Размещение информации социально значимых мероприятий, представляющих государственный, муниципальный и общественный интерес в печатном издании:

- информация о работе администрации муниципального образования «город Северобайкальск» и городского Совета депутатов;
- информация и материалы, подготовленные и размещённые по поручению Главы муниципального образования или лица его временно замещающего, уполномоченного органа от учредителя учреждения.

1.4. Результат муниципальной услуги:

Размещение информации в печатном издании.

1.5. Юридическим фактом, выступающим основанием для начала выполнения муниципальной работы, является направление информационных материалов в МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал».

2. Круг заявителей

Потребителями муниципальной работы являются физические, юридические лица, а также граждане Российской Федерации и органы местного самоуправления, обратившиеся в МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал» с целью размещения информации в печатном издании (далее - Пользователи).

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной работы

3.1. Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную работу: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, ул. Полиграфистов, д. 12.

3.2. Телефон по вопросам оказания муниципальной услуги: 8 (30130) 2-39-37.

3.3. Адрес электронной почты: gazeta_sb@mail.ru.

3.4. График работы: понедельник, вторник, среда, четверг - время работы с 08:00 до 17:00, перерыв на обед с 12:00 до 13:00, пятница - время работы с 08:00 до 12:00, суббота, воскресенье - выходной день.

3.5. Информация о руководителе учреждения, оказывающего муниципальную работу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте муниципального образования «город Северобайкальск»

3.6. По вопросам получения информации оказания муниципальной работы можно получить путём непосредственного обращения в МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал», по телефону или адресу электронной почты.

3.7. Информация по вопросам оказания муниципальной работы является открытой и предоставляется путём:

- путём издания газеты;
- размещения в сети интернет;
- проведение консультаций специалистом МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал» при личном обращении;
- использования телефонной связи;
- на информационных стендах (месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, извлечения из законодательных и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной работы, текст Регламента, основания для отказа в оказании муниципальной работы).

II. Стандарт оказания муниципальной работы

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной работы.

1. Наименование муниципальной работы

Осуществление издательской деятельности.

2. Наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу

Муниципальное автономное учреждение «Редакция газеты «Северный Байкал».

3. Срок оказания муниципальной работы

3.1. Муниципальная работа оказывается с течение 14 дней со дня подачи запроса заявителя.

3.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса об оказании муниципальной работы и при получения результата предоставления муниципальной работы составляет 15 минут.

3.3. Срок регистрации запроса Пользователя об оказании муниципальной работы не должен превышать 10 минут.

4. Правовые основы оказания муниципальной работы

4.1. Оказание работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О средствах массовой информации» от 27.12.1991 г. № 2124-1;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.01.1996 г. № 11 «Об улучшении информационного обеспечения населения Российской Федерации»;
- Постановление администрации МО «город Северобайкальск» от 17.02.2015 г. № 241 «Об утверждении реестра муниципальных услуг (работ) МО «город Северобайкальск»;
- Конституция Республики Бурятия;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал»;
- иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере выполнения муниципальной работы.

4.2. Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

4.2.1. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривающие меры совершенствования работы культурно-досуговых учреждений).

При оказании услуги используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники); инструкции персонала учреждения (должностные инструкции); инструкции по охране труда в учреждении; инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении; иные инструкции.

В качестве основных Положений в деятельности культурно-досуговых учреждений используются: положения о комиссии по охране труда и технике безопасности; положения о материальном стимулировании; иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность культурно-досуговых учреждений.

4.2.2. Административный регламент;

Административный регламент составляют нормативную основу практической работы учреждения.

4.2.3. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения и т. д.

4.2.4. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

5. Требования к оказанию муниципальной работы

5.1. Муниципальная работа оказывается в специально предназначенных зданиях и помещениях муниципального образования «город Северобайкальск» в пределах территориальной доступности для населения

5.1.1. Здание, в котором расположено МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал», должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещения.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование, режим работы.

5.1.2. В зимний период подход и подъезд к учреждению должен быть очищен от снега и льда не менее, чем за 1 час до начала работы.

5.2. Требования размещению и оформлению помещений.

Помещения МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал» должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а также правилам пожарной безопасности, нормам труда.

Приём ведётся в рабочем кабинете должностного лица, ответственного за оказание муниципальной работы. Кабинет для оказания муниципальной работы оснащён телефоном, оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объёме получать информацию.

5.3. Требования к местам оказания муниципальной работы.

Помещения, выделенные для оказания муниципальной работы, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам, обеспечены коммунальными услугами, оснащены средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, а также оснащены материально-техническими средствами оказания муниципальной работы.

В местах оказания муниципальной работы необходимо создать условия безопасности, комфорта.

5.4. Требования к оснащению учреждения, оказывающего муниципальную работу.

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

5.4.2. Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется, а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой.

Состояние электрического оборудования определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

VI. Требования к качеству работы

6.1. Достоверность предоставляемой информации о деятельности органов местного самоуправления.

6.2. Соблюдение сроков и порядка предоставления информации о деятельности органов местного самоуправления.

6.3. Изъятие из предоставляемой информации о деятельности органов местного самоуправления сведений, относящихся к информации ограниченного доступа.

6.4. Создание органами местного самоуправления в пределах своих полномочий организационно-технических и других условий, необходимых для реализации права на доступ к информации о деятельности органов местного самоуправления, а также создание муниципальных информационных систем для обслуживания пользователей информацией.

6.5. Учёт расходов, связанных с обеспечением доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления, при планировании бюджетного финансирования указанных органов.

VII. Требования к организации, оказывающей работу

7.1. Организация, оказывающая работу, должна своевременно обеспечить подготовку журналистских материалов и печать газеты.

7.2. Газета «Северный Байкал» должна выходить не реже одного раза в неделю, в объёме 20 страниц, формат А4, выпуск газеты каждую среду, не менее 50 номеров в год.

7.3. В соответствии с принятыми стандартами жанров, объём журналистских материалов может варьироваться от 20 до 100 строк на одной полосе. По мере возможности материалы иллюстрируются фото.

7.4. Вёрстка издания производится в соответствии с утверждённой композиционно-графической моделью газеты на текущий период.

Вёрстка должна осуществляться в соответствии с требованиями программы «Adobe InDesign». Шрифт - 9кегель. При публикации нормативно-правовых документов допускается уменьшение кегля до 4,5.

7.5. Журналист обязан уметь пользоваться оргтехникой и оборудованием, необходимыми для создания публикации.

7.6. Требования к техническому оснащению организации.

Рабочее место специалиста, осуществляющего информирование населения, оборудуется компьютером и необходимой оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объёме. Обеспечивается телефонная связь и доступ в Интернет.

7.7. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

Исполнитель муниципальной работы должен располагать квалифицированными специалистами, необходимыми для предоставления работы.

7.8. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями работы.

7.8.1. Организация, предоставляющая работу, должна обеспечить обратную связь с читателями газеты посредством опросов общественного мнения по наиболее актуальным вопросам, функционирования «горячей линии» с вопросами читателей и комментариями специалистов.

7.8.2. Гражданин или организация вправе потребовать от редакции опровержения не соответствующих действительности и порочащих честь и достоинство сведений, которые были распространены в газете.

7.9. Требования к технологии оказания работы.

Исполнитель работы осуществляет надлежащую организацию работы в соответствии с действующим законодательством и административным регламентом предоставления работы «Осуществление издательской деятельности», которым утверждены последовательность действий при предоставлении работы, сроки предоставления работы.

8. Условия оказания муниципальной работы

8.1. Объём публикуемого материала определяется муниципальным заданием, утверждаемым МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» на плановый период.

8.2. Источник финансирования работы: бюджет города и доходы учреждения от деятельности, приносящей доход.

8.3. Работа может быть оказана на территории муниципального образования «город Северобайкальск» всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств. Работа может быть оказана юридическим лицам: учреждениям, предприятиям, организациям всех форм собственности и организационно-правовых форм.

8.3.5. Присутствия граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, на заседаниях коллегиальных органов местного самоуправления.

8.3.6. Предоставления пользователям информации о деятельности органов местного самоуправления по их запросу.

8.3.7. Другими способами, предусмотренными законами и (или) иными нормативными правовыми актами, а в отношении доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления и муниципальными правовыми актами.

8.4. Для возможности получения доступа к работе жителям (гостям) города Северобайкальска необходимо совершить следующие действия:

1) Оформить подписку на городскую информационно-аналитическую газету «Северный Байкал» в отделениях Северобайкальского почтамта ФГУП «Почта России» или в МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал».

2) Приобрести газету в торговых точках, осуществляющих реализацию газеты.

9. Доступность оказания муниципальной работы

9.1. Организация муниципальной работы должно обеспечиваться своевременной информацией об её оказании.

9.2. Способы получения Пользователями информации о муниципальной работе.

Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка и правил предоставления услуги должно быть доступно населению МО «город Северобайкальск». Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан своё наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

9.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Регламента в средствах массовой информации;
- публикации информации об учреждениях культуры в сети Интернет в отраслевом разделе «Управление культуры» официального интернет-сайта администрации МО «город Северобайкальск»;

- информационных стендов, размещаемых в учреждении;

- тематических публикаций;

- публикации информации об учреждении в соответствии со стандартами качества услуг.

В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной работы, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах оказания муниципальной работы должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

9.4. Сотрудники учреждения во время работы учреждения в случае личного общения потребителей предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной работы.

10. Отказ от оказания муниципальной работы

10.1. Перечень оснований для отказа в оказании муниципальной работы:

- отсутствие или неправильное оформление документов, предоставляемых для публикации;
- несоответствие информационных материалов;
- несоблюдение гражданами, пользующимися услугами учреждения, правил поведения в учреждениях и иные предписания правоустанавливающих органов;

- нахождения получателя работы в алкогольном, токсическом или наркотическом опьянении;

- предоставление документа на публикацию, оформленного ненадлежащим образом, или утратившим силу;

- отсутствие технической возможности для оказания муниципальной работы;

- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

10.2. Отказ в оказании муниципальной работы по другим основаниям не допускается.

10. Требования к результату оказания работы, показатели оценки качества оказания работы

10.1. Материал, направляемый для публикации в печатном издании, должен содержать достоверную и актуальную информацию.

10.2. Информирование населения МО «город Северобайкальск» о деятельности органов местного самоуправления происходит посредством:

10.2.1. Обнародования (опубликования) органами местного самоуправления информации о своей деятельности в газете «Северный Байкал».

10.2.2. Размещения информации о своей деятельности в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования «город Северобайкальск».

10.2.3. Размещения органами местного самоуправления информации о своей деятельности в помещениях, занимаемых указанными органами.

10.2.4. Ознакомления пользователей с информацией о деятельности органов местного самоуправления в помещениях, занимаемых указанными органами, а также через библиотечные фонды.

10.3. Критериями для оценки качества оказываемой работы являются:

10.3.1. Открытость и доступность информации о деятельности органов местного самоуправления МО «город Северобайкальск», за исключением случаев предусмотренных федеральным законодательством.

10.3.2. Достоверность информации о деятельности органов местного самоуправления и своевременность её предоставления.

10.3.3. Свобода поиска, получения, передачи и распространения информации о деятельности органов местного самоуправления любым законным способом.

10.3.4. Соблюдение прав граждан на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту их чести и деловой репутации, права организаций на защиту их деловой репутации при предоставлении информации о деятельности органов местного самоуправления.

10.3.5. Отсутствие обращений и жалоб в вышестоящие и надзорные организации по вопросам, связанным с качеством оказания муниципальной работы.

III. Контроль за качеством оказания муниципальной работы

1. Ответственность за качество оказания муниципальной работы

1.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества работ.

1.2. Директор МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал» несёт полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Директор МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего оказание работ и контроль качества оказываемых работ;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания работы в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания работ и настоящего Стандарта.

2. Осуществление контроля за качеством оказания муниципальной работы

2.1. Организация обеспечения качества и доступности оказания муниципальных работ, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

2.2. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.3. Внутренний контроль проводится директором МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал».

Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания работ);

2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной работы анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании работ).

2.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной работы осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период;

2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество работ, а также факт принятия мер по жалобам.

При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной работы к директору МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество работ.

IV. Административные процедуры

1. Последовательность административных процедур при оказании муниципальной работы

Оказание муниципальной работы включает в себя следующие административные процедуры:

- приём запроса заявителя в устном или письменном виде;
- размещение информации в печатном издании.

2. Сроки и требования к порядку выполнения административных процедур

2.1. Приём запроса заявителя в устном или письменном виде осуществляется в течение 10 минут.

2.2. Размещение информации в печатном издании производится в течение 14 дней со дня получения запроса заявителя и включает в себя:

- оформление материалов;
- опубликование в запланированные сроки в соответствующих номерах газеты.

3. Порядок и формы контроля за оказанием муниципальной работы

3.1. Должностное лицо, ответственное за оказание муниципальной работы, несёт персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Регламенте. Персональная ответственность закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

3.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых Регламентом по оказанию муниципальной работы, осуществляется руководителем учреждения, путём проведения проверок хода и сроков оказания муниципальной работы.

3.3. Контроль за полнотой и качеством оказания муниципальной работы осуществляется специалистами и начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

3.4. Контроль за исполнением Регламента включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы заявителей, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) специалистов учреждения.

3.5. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал» по согласованию с начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

3.6. Проведение проверок может носить:

- плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы);

- тематический характер (проверка оказания муниципальной работы по отдельным видам выполненных работ);

- внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя или его представителей с жалобами на нарушение прав и законных интересов или иной информации, подтверждаемой документами и иными доказательствами, свидетельствующими о наличии признаков нарушений).

3.7. В случае выявления нарушений прав Пользователя по результатам проведённых проверок в отношении виновных специалистов принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.8. По результатам проверок начальник МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» или руководитель МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал» дают указания по устранению выявленных нарушений, контролируют их исполнение.

4. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

4.1. Пользователи имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал», должностного лица органа, оказывающего муниципальную работу или сотрудника МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал».

4.2. Пользователь может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя об оказании муниципальной работы;

- нарушение срока оказания муниципальной работы;

- требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Бурятия, муниципальными правовыми актами для оказания муниципальной работы;

- отказ заявителю в приёме документов для оказания муниципальной работы;

- отказ в оказании муниципальной работы, если основания для отказа не предусмотрены настоящим Регламентом;

- отказ МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал» или сотрудника, ответственного за оказание муниципальной работы, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате оказания муниципальной работы документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

4.3. Жалоба подаётся Пользователем в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в МАУ «Редакция газеты «Северный Байкал» или в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

4.4. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приёме Пользователя.

4.5. Пользователь в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- наименование учреждения, оказывающего муниципальную работу, должностное лицо учреждения, оказывающего муниципальную работу либо сотрудника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) редакции, оказывающей муниципальную работу, должностного лица редакции, оказывающего муниципальную работу или сотрудника;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) редакции, должностного лица ответственного за оказание муниципальной работы или сотрудника. Заявителями могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4.6. Жалоба, поступившая в редакцию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации, а в случае обжалования отказа редакции, должностного лица редакции, ответственного за оказание муниципальной работы или сотрудника, в приёме документов у заявителя либо исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - течение 5 (пяти) рабочих дней со дня его регистрации.

4.7. По результатам рассмотрения жалобы редакцией, принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных редакцией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания муниципальной работы документах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

4.8. Не позднее дня, следующего за днём принятия решения об удовлетворении жалобы или в отказе в удовлетворении жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

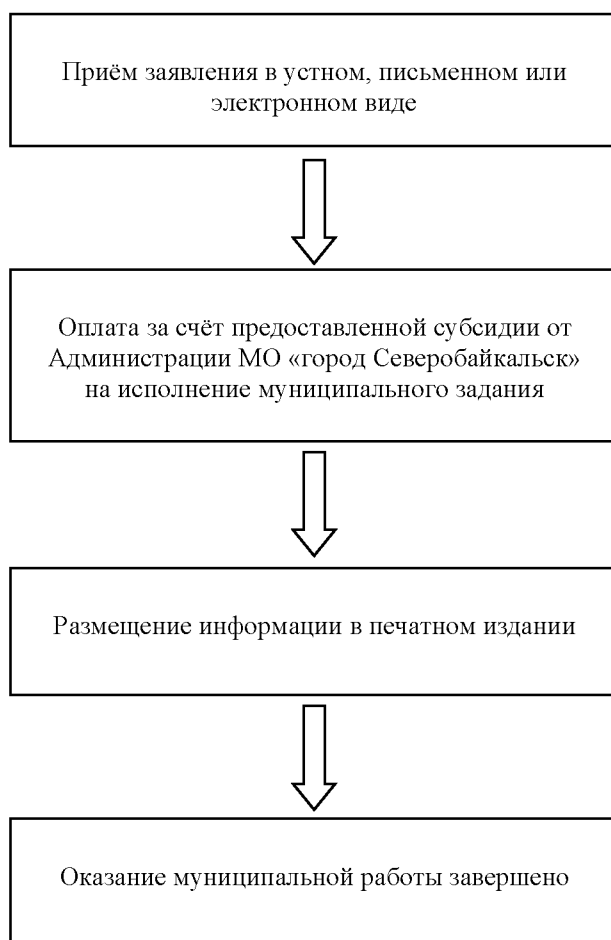
4.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным лицом на рассмотрение жалобы должностным лицом редакции, оказывающего муниципальную работу.

4.10. При удовлетворении жалобы редакцией, принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной работы, не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

4.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделённое полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к Административному регламенту оказания
(предоставления) муниципальной работы
«Осуществление издательской деятельности»

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при оказании муниципальной работы



УТВЕРЖДЁН
Постановлением администрации
МО «город Северобайкальск»
от «26» августа 2021 г.
№ 909
(приложение б)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по оказанию муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент по выполнению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (далее - муниципальная услуга).

1.2. Муниципальная услуга предоставляется учреждением:

Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (далее - МАУК «ЦБС»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

В соответствии с действующим законодательством при оказании муниципальной услуги, регулируемой настоящим Регламентом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

При оказании муниципальной услуги МАУК «ЦБС» может осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации, юридическими и физическими лицами, некоммерческими организациями.

1.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к библиотечно-библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотек МАУК «ЦБС»;

- выдача во временное пользование документа, копии документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа, копии документа по требованию;

- предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного или электронного документа (заполненное требование, список);

- предоставление фактографической информации: в устном, печатном или электронном виде. Результат должен содержать: изложение факта, его описание (в соответствии с запросом пользователя), источник информации о факте;

- предоставление библиографической и полнотекстовой информации в открытом доступе на сайте МАУК «ЦБС» для удалённых пользователей;

- организация книжных выставок, проведение культурно-просветительских мероприятий, читательских акций, конкурсов, конференций и других мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных областей знаний.

2. Круг заявителей

Потребителями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются любые физические и юридические лица (в лице уполномоченных представителей), в том числе:

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
- организации и общественные объединения;
- органы государственной власти, местного самоуправления.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3.1. Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

3.1.1. Центральная модельная библиотека: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Ленинградский, д. 5.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-37-89

3.1.2. Детская библиотека: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, ул. Космонавтов, д. 13.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-52-41

3.1.3. Библиотека микрорайона Заречный: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, мкр-он Заречный, ул. 40 лет Победы, д. 30.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 26-040

3.2. Адрес электронной почты для информирования по вопросу предоставления муниципальной услуги: biblio_sbk@mail.ru.

3.4. График работы.

3.4.1. Центральная модельная библиотека.

Зимний график: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, суббота - с 13:00 до 15:00, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

Летний график: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, суббота, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

3.4.2. Детская библиотека: вторник, среда, четверг, - с 10:00 до 18:00, перерыв на обед с 13:00 до 14:00, пятница - с 10:00 до 14:00, суббота - с 10:00 до 17:00 без перерыва на обед, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

3.4.3. Библиотека микрорайона Заречный: понедельник, вторник, среда, четверг - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, пятница - с 10:00 до 14:00, суббота, воскресенье - выходной день. Последняя среда месяца - санитарный день.

3.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте МАУК «ЦБС» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - <http://bibliosbk.ru/>.

3.6. Информация о руководителе учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте МАУК «ЦБС» - <http://bibliosbk.ru/>.

3.7. На официальном сайте МАУК «ЦБС» размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах оказания муниципальной услуги;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги.

3.8. Пользователи вправе получить консультацию о порядке предоставления муниципальной услуги путём обращения:

- при личном обращении;
- в электронной форме - по электронной почте или через официальный сайт;
- по телефону.

II. Стандарт выполнения муниципальной услуги

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

1. Наименование муниципальной услуги.

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

2. Наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система».

3. Срок предоставления муниципальной услуги

3.1. Оказание муниципальной услуги непосредственно в библиотеках МАУК «ЦБС» на традиционных (бумажных) носителях и в электронном виде, через поисковой терминал, осуществляется в соответствии с режимом работы библиотек и при наличии свободного поискового терминала осуществляется сразу в момент обращения.

3.2. Запрос на оказание муниципальной услуги в электронной форме при посещении библиотеки осуществляется в момент обращения при наличии свободного терминала. Регистрация осуществляется автоматически при открытии электронной базы.

3.4. Максимальное время консультирования специалистом библиотек по оказанию муниципальной услуги - 15 минут.

3.5. Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда на абонементе производится на срок 15 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

4.1. Предоставление работы осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ;
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ;
- Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ;
- Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ;
- Федеральный закон «О национально-культурной автономии» от 17.06.1996 г. № 74-ФЗ;
- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 г. № 1077 «Об утверждении Порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-1 «О культуре»;
- Закон Республики Бурятия от 24.09.1996 г. № 336-1 «О библиотечном деле»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав МАУК «Централизованная библиотечная система»;
- иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания муниципальной услуги.

4.2. Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

4.2.1. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

При оказании услуги используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники); инструкции персонала учреждения (должностные инструкции); инструкции по охране труда в учреждении; инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении; иные инструкции.

В качестве основных Положений в деятельности учреждения используются: положения о комиссии по охране труда и технике безопасности; положения о материальном стимулировании; иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность учреждения.

4.2.2. Административный регламент;

Административный регламент составляют нормативную основу практической работы учреждения.

4.2.3. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения и т. д.

4.2.4. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

5. Требования к выполнению муниципальной услуги

5.1. Требования к местам выполнения муниципальной работы.

5.1.1. Центральный вход в учреждение должен быть оборудован вывеской с указанием наименования, режимом работы.

В зимнее время за один час до начала рабочего дня подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

5.1.2. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга должно соответствовать следующим требованиям:

- помещение должно быть оборудовано персональными компьютерами, обеспечивающим доступ в информационно-коммуникационную сеть Интернет и электронную библиотеку, и печатающим устройством;

- места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- в помещениях должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, антитеррористическая безопасность, поддерживаться температурный режим - не менее +18 и не более +25⁰С;

- помещение и оборудование детской библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям пользователей;

- библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения,

обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг (мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надёжными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна).

В здании библиотек должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

- читальные залы;
- абонемент
- книгохранилища;

2) дополнительные помещения:

- гардероб;
- досуговый центр.

5.2. Требования к техническому оснащению.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с МАУК «ЦБС».

5.3. Требования к уровню кадрового состава, обеспечивающего оказание муниципальной услуги.

5.3.1. Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

5.3.2. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

- библиотекари;
- административно-управленческий персонал (директор, главный бухгалтер, заведующие филиалами и так далее);
- технические работники (гардеробщик, сторож и так далее).

5.3.3. На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности и подтверждённую документами об образовании.

5.3.4. Для каждой категории работников должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие обязанности и права.

5.3.5. Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

5.4. Библиотеки МАУК «ЦБС» в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативно-правовыми актами, обеспечивает:

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме, оформлении документов, установленных Регламентом, совершении других необходимых для получения услуг действий;
- размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на первом этаже здания;
- условия доступна к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санитарные комнаты, фойе и т.д.

6. Условия выполнения муниципальной услуги

6.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

6.2. Оказание муниципальной услуги осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве (при наличии), месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребёнка для лиц, не достигших 14 лет (для получения муниципальной услуги в стенах библиотеки).

Запрещено требовать от заявителя предоставления документов и иной информации, представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи оказанием муниципальной услуги.

6.3. Читательский билет - документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учёта пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращённых им документах.

Пользователям предоставляют образцы оформления документов и бланки, необходимые для оказания муниципальной услуги в стенах библиотек МАУК «ЦБС».

6.4. Обращение об оказании муниципальной услуги может быть:

- осуществлено при личном обращении в библиотеки МАУК «ЦБС»;
- направлен на почтовый адрес МАУК «ЦБС»: 671700, Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Ленинградский, д. 5;
- направлено на адрес электронной почты: biblio_sbk@mail.ru.

6.5. Письменные обращения Пользователей о порядке оказания муниципальной услуги, включая обращения, поступившие в электронной форме, рассматриваются с учётом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающей 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

6.6. Основная единица измерения услуги – 1 посещение.

6.7. Услуга может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

- абонеента, предусматривающего выдачу документа для использования вне библиотеки на определённых условиях;
- читального зала, предусматривающего выдачу документа для работы в помещении библиотеки в течение её рабочего времени;
- центра правовой информации, предоставляющего доступ к электронным документам и базам данных в помещении библиотек.

Все Пользователи имеют право свободного доступа в библиотеку и свободного выбора, в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании библиотек.

Во временное пользование на срок до 15 дней Пользователям бесплатно предоставляется (выдаётся на дом) любой документ из библиотечных фондов, за исключением особо ценных и редких книг. Особо ценными и редкими книгами можно пользоваться только в читальном зале.

Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования; конкретную информацию по запросу Пользователя.

Результат выполнения непосредственных действий по библиотечному, справочному и информационному обслуживанию - выдача документа - фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

6.8. МАУК «ЦБС» организует и обеспечивает деятельность по предоставлению спектра библиотечных, информационных, справочно-библиографических услуг, просветительской деятельности:

- предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- оказание консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

- обслуживание пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных и неспециализированных документов; проведение консультаций по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;

- обслуживание Пользователей на абонементе: осуществлять приёмку (выдачу) документа от Пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, выполнять отметки о приёме (выдаче) документа.

7. Доступность предоставления муниципальной услуги

7.1. Организация муниципальной услуги должна обеспечиваться своевременной информацией об её оказании.

7.2. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на получение услуги.

7.3. Способы получения потребителями информации о муниципальной услуге.

Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка и правил предоставления услуги должно быть доступно населению МО «город Северобайкальск». Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан своё наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

7.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Регламента в средствах массовой информации;
- публикации информации об учреждениях культуры в сети Интернет в отраслевом разделе «Управление культуры» официального интернет-сайта администрации МО «город Северобайкальск»;

- информационных стендов, размещаемых в библиотеках МАУК «ЦБС»;

- тематических публикаций;

- публикации информации об учреждении в соответствии со стандартами качества услуг.

В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах оказания муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Сотрудники учреждения во время работы учреждения в случае личного общения потребителей предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

8. Отказ в предоставлении муниципальной услуги

8.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие документов в фондах библиотек (услуга не предоставляется до момента возвращения документа в фонд библиотеки);

- утеря или порча документов из фондов библиотек МАУК «ЦБС»;

- технические неполадки компьютерной техники;

- нарушение сроков возврата документов библиотек МАУК «ЦБС»;

- нарушение Правил пользования библиотеками МАУК «ЦБС».

Факты утери или порчи документов из фондов библиотек, нарушения сроков возврата документов, нарушений Пользователем Правил пользования библиотеками МАУК «ЦБС»

подтверждаются актом о нарушении, составленном в порядке и действующим в течение срока, установленных Правил пользования библиотеками МАУК «ЦБС»;

- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

8.2. Отказ от предоставления муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

9. Требования к результату оказания муниципальной услуги, показатели оценки качества оказания муниципальной услуги

9.1. Показателями качества и доступности оказания муниципальной услуги являются:

- соблюдение требований к информационному обеспечению;
- правдивость, достоверность информации о предоставляемых услугах;
- соблюдение требований к графику (режиму) работы библиотек МАУК «ЦБС»;
- соблюдение требований к объёму муниципальной услуги;
- соблюдение к срокам оказания муниципальной услуги;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

9.2. Контроль за организацией и качеством оказания муниципальной услуги Пользователю осуществляет в пределах своей компетенции МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

9.3. Оценка качества производится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально и ежегодно с учётом сроков предоставления отчётов о выполнении муниципального задания.

III. Контроль за качеством оказания муниципальной услуги

1. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги

1.1. Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

1.2. Директор МАУК «ЦБС» несёт ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

1.3. Приказом директора МАУК «ЦБС» в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Регламентом.

1.4. Директор МАУК «ЦБС» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания;
- организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Регламента;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Регламента.

2. Осуществление контроля за качеством оказания муниципальной услуги

2.1. Организация обеспечения качества и доступности оказания муниципальной услуги, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

2.2. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.3. Внутренний контроль проводится директором МАУК «ЦБС».

Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);

2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

2.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной услуги осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

1) проведения мониторинга основных показателей услуги за определённый период;

2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество работы, а также факт принятия мер по жалобам.

При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к директору МАУК «ЦБС» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

IV. Административные процедуры

1. Состав административных процедур

1.1. Основанием для начала административного действия является обращение Пользователя в МАУК «ЦБС» по вопросу оказания муниципальной услуги.

1.2. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация (перерегистрация) Пользователя (срок регистрации одного Пользователя);
- консультирование специалистом библиотеки;
- предоставление доступа Пользователя к библиотечному фонду, каталогам.

2. Информирование по запросам пользователей

2.1. При информировании Пользователей по вопросам оказания муниципальной услуги в ответах на телефонный звонок и обращения непосредственно в учреждение сотрудники МАУК «ЦБС» подробно и вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующих Пользователя.

2.2. При невозможности сотрудника ответить на поставленные вопросы, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику по требуемому профилю.

2.3. Выдача пользователю информации в соответствии с его запросом. Срок ответа не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного запроса. Срок ответа на устный вопрос не должен превышать 10 минут.

3. Последовательность выполнения административных процедур

3.1. Регистрация (перерегистрация) Пользователя.

3.1.1. Основанием для регистрации (перерегистрация) Пользователя является личное обращение Пользователя в библиотеки МАУК «ЦБС».

Регистрация (перерегистрация) Пользователя осуществляется специалистом библиотеки МАУК «ЦБС» ответственным за оказание муниципальной услуги, по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

3.1.2. Регистрация (перерегистрация) Пользователя предусматривает:

- приём документов;
- установление личности Пользователя;
- установления наличия (отсутствия) оснований для отказа в оказании муниципальной услуги в помещениях библиотек МАУК «ЦБС»;
- оформление читательского формуляра.

3.1.3. Результатом административной процедуры является оформление читательского формуляра (проставление в нём отметки о перерегистрации).

3.2. Консультирование Пользователя.

3.2.1. Специалист библиотеки МАУК «ЦБС» в вежливой и корректной форме консультирует Пользователя по использованию баз данных библиотек, книжного фонда.

3.3. Предоставление доступа Пользователя к библиотечному фонду, каталогам, справочно-библиографическому аппарату.

3.3.1. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- обслуживает Пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных и неспециализированных документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;
- обслуживает Пользователя на абонементе: осуществляет приёмку (выдачу) документа от Пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приёмке (выдаче) документа;
- осуществляет выдачу документов из основного книгохранения;
- обслуживает Пользователя путём приёма справочно-библиографических запросов;
- осуществляет поиск информации по запросу пользователя в сети Интернет, в справочно-информационной системе «Консультант» и др.

4. Сроки выполнения административных процедур

4.1. Регистрация (перерегистрация) Пользователя (в том числе в автоматизированном режиме) составляет не более 15 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

4.2. Консультирование Пользователя.

Срок выполнения процедуры - не более 30 минут.

4.3. Предоставление доступа Пользователя к библиотечному фонду, каталогам, справочно-библиографическому аппарату.

4.3.1. Пользование библиотечным фондом или электронными ресурсами в помещениях библиотек МАУК «ЦБС» осуществляется в течение рабочего времени библиотек.

4.3.2. Предоставление документов библиотечного фонда (за исключением особо ценных и редких книг) во временное пользование бесплатно устанавливается сроком на 15 дней.

5. Порядок и формы контроля за оказанием муниципальной услуги

5.1. Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

5.2. Внутренний контроль осуществляется директором МАУК «ЦБС». Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) плановый контроль:

- тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе библиотеки);

- комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания анализируются в отношении каждого сотрудника с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

5.3. МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества бюджетной услуги путём:

- проведения мониторинга основных показателей муниципальной услуги за определённый период;

- анализа обращений и жалоб граждан в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск», проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб МАУК «ЦБС» на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуги по библиотечному обслуживанию населения МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния библиотек;

- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

- социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

5.4. Жалобы на нарушение настоящего Регламента получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеки, предоставляющие услуги, так и в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены директором МАУК «ЦБС» с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

6.1. Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обслуживание действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

6.2. Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по оказанию муниципальной услуги руководителю учреждения.

6.3. Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при оказании муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

6.4. Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

6.5. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации письменного заявления.

6.6. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

6.7. Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии), должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого действия (бездействия);

- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

6.8. По результатам рассмотрения обращения должностными лицами принимается решение об удовлетворении требований заявителя (представителя заявителя) либо об отказе в удовлетворении обращения.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю (представителю заявителя).

6.9. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по

данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

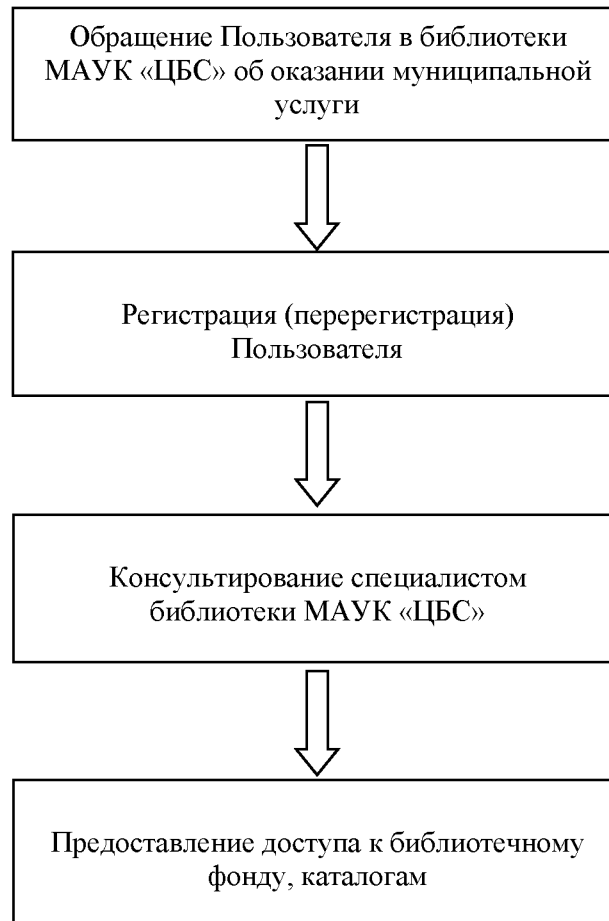
6.10. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения заявителя (представителя заявителя).

6.11. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

6.12. Заявитель имеет право на обжалование действий и бездействий должностных лиц в судебном порядке в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Приложение № 1
к Административному регламенту оказания
(предоставления) муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги



УТВЕРЖДЁН
Постановлением администрации
МО «город Северобайкальск»
от «26» августа 2021 г.
№ 909
(приложение 7)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по оказанию муниципальной работы «Формирование, учёт, изучение,
обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки,
включая оцифровку фондов»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент по выполнению муниципальной работы «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной работы и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по осуществлению формирования, учёта, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов (далее - муниципальная работа).

1.2. Муниципальная работа предоставляется учреждением:

Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (далее - МАУК «ЦБС»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

В соответствии с действующим законодательством при оказании муниципальной работы, регулируемой настоящим Регламентом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

При оказании муниципальной работы МАУК «ЦБС» может осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации, юридическими и физическими лицами, некоммерческими организациями.

1.3. Результатом предоставления муниципальной работы является:

- сохранность фондов, возможность контроля за использованием фондов, осуществление санитарно-гигиенических мероприятий, переплётного дела и реставрационных работ;
- предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг;
- предоставление доступа к справочно-библиографическому аппарату библиотек, базам данных.

2. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной работы

2.1. Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную работу.

2.1.1. Центральная модельная библиотека: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Ленинградский, д. 5.

Телефон: 8 (30130) 2-37-89

2.1.2. Детская библиотека: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, ул. Космонавтов, д. 13.

Телефон: 8 (30130) 2-52-41

2.1.3. Библиотека микрорайона Заречный: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, мкр-он Заречный, ул. 40 лет Победы, д. 30.

Телефон: 8 (30130) 26-040

2.2. Адрес электронной почты для информирования по вопросу предоставления муниципальной услуги: biblio_sbk@mail.ru.

2.4. График работы.

2.4.1. Центральная модельная библиотека.

Зимний график: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, суббота - с 13:00 до 15:00, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

Летний график: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, суббота, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

2.4.2. Детская библиотека: вторник, среда, четверг, - с 10:00 до 18:00, перерыв на обед с 13:00 до 14:00, пятница - с 10:00 до 14:00, суббота - с 10:00 до 17:00 без перерыва на обед, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

2.4.3. Библиотека микрорайона Заречный: понедельник, вторник, среда, четверг - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, пятница - с 10:00 до 14:00, суббота, воскресенье - выходной день. Последняя среда месяца - санитарный день.

2.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте МАУК «ЦБС» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - <http://bibliosbk.ru/>.

2.6. Информация о руководителе учреждения, предоставляющего муниципальную работу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте МАУК «ЦБС» - <http://bibliosbk.ru/>.

2.7. На официальном сайте МАУК «ЦБС» размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной работы.

II. Стандарт выполнения муниципальной услуги

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества муниципальной работы.

1. Наименование муниципальной работы

Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов.

2. Наименование учреждения, оказывающего муниципальную работу

Муниципальная работа выполняется муниципальным автономным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система».

3. Срок предоставления муниципальной работы

3.1. Муниципальная работа выполняется постоянно в порядке режима работы библиотек МАУК «ЦБС». Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц.

4. Правовые основы выполнения муниципальной работы

4.1. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ;
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ;
- Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ;
- Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ;
- Федеральный закон «О национально-культурной автономии» от 17.06.1996 г. № 74-ФЗ;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 г. № 1077 «Об утверждении Порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 г. № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-1 «О культуре»;
- Закон Республики Бурятия от 24.09.1996 г. № 336-1 «О библиотечном деле»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав МАУК «Централизованная библиотечная система»;
- иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере выполнения муниципальной работы.

4.2. Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

4.2.1. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс выполнения муниципальной работы, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

При выполнении муниципальной работы используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники); инструкции персонала учреждения (должностные инструкции); инструкции по охране труда в учреждении; инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении; иные инструкции.

В качестве основных Положений в деятельности учреждения используются: положения о комиссии по охране труда и технике безопасности; положения о материальном стимулировании; иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность учреждения.

4.2.2. Административный регламент;

Административный регламент составляют нормативную основу практической работы учреждения.

4.2.3. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения и т. д.

4.2.4. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

5. Требования к выполнению муниципальной работы

5.1. Требования к местам выполнения муниципальной работы.

5.1.1. Центральный вход в учреждение должен быть оборудован вывеской с указанием наименования, режимом работы.

5.1.2. Помещение, в котором выполняется муниципальная работа должно соответствовать следующим требованиям:

- помещение должно быть оборудовано персональными компьютерами, обеспечивающим доступ в информационно-коммуникационную сеть Интернет и электронную библиотеку, и печатающим устройством;

- места оказания муниципальной работы оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- в помещениях должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, антитеррористическая безопасность, поддерживаться температурный режим - не менее +18 и не более +25⁰С;

- библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество выполнения муниципальной работы.

В здании библиотек должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

- читальные залы;
- абонемент
- книгохранилища;

2) дополнительные помещения:

- гардероб;
- досуговый центр.

5.2. Требования к техническому оснащению.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с МАУК «ЦБС».

5.3. Требования к уровню кадрового состава, обеспечивающего выполнение муниципальной работы.

5.3.1. Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

5.3.2. Выполнение муниципальной работы осуществляют следующие виды персонала:

- библиотекари;
- административно-управленческий персонал (директор, главный бухгалтер, заведующие филиалами и так далее);
- технические работники (гардеробщик, сторож и так далее).

5.3.3. На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности и подтверждённую документами об образовании.

5.3.4. Для каждой категории работников должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие обязанности и права.

6. Условия выполнения муниципальной работы

6.1. Муниципальная работа выполняется бесплатно.

6.2. Процедуры выполнения муниципальной работы включает в себя:

- создание каталогов, изучение научных и методических материалов;
- обеспечение условий для проведения работы по формированию, учёту, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности библиотечных фондов (обеспечение помещением, коммунальными услугами, обеспечение безопасности, материально-техническое оснащение).

6.3. Распределение библиотечного фонда между библиотеками осуществляется учреждением, выполняющим работу, самостоятельно, в соответствии с профилем библиотек, обслуживающих читателей.

6.4. Сохранность библиотечного фонда обеспечивается посредством учёта, консервации, реставрации библиотечных фондов, разработки и внедрения системы безопасности библиотек. Под системой безопасности библиотек подразумевается весь комплекс правовых, организационно-управленческих, режимных и технических мер, направленных на качественную реализацию защиты библиотек от внешних и внутренних угроз их безопасности.

6.5. МАУК «ЦСБ» организует разработку программных мероприятий по развитию материально-технической базы для обеспечения нормального режима хранения документов, их стабилизации и реставрации, по внедрению в библиотеках эффективных технологий безопасности и сохранения библиотечных фондов посредством оцифровки и ведения электронного каталога.

6.6. В целях сохранности библиотечного фонда МАУК «ЦСБ» проводит проверку библиотечных фондов 1 раз в 5 лет, при смене материально-ответственного лица, при выявлении фактов хищения, злоупотребления или порчи документов, а также устанавливает санкции за утерю или порчу экземпляров фонда, сдаёт в переплёт особо ценные и краеведческие материалы, организует частично закрытый доступ к фондам библиотек.

6.7. Документы, имеющие неограниченное значение для МО «город Северобайкальск», должны оставаться в составе фонда библиотеки. Единственный экземпляр таких документов храниться в традиционном виде, а для выдачи пользователям он должен быть преобразован в электронную форму.

6.8. Основная единица измерения – 1 документ.

7. Доступность выполнения муниципальной работы

7.1. Организация муниципальной работы должна обеспечиваться своевременной информацией об её выполнении.

7.2. Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка и правил выполнения муниципальной работы должно быть доступно населению МО «город Северобайкальск». Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан своё наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Регламента в средствах массовой информации;

- публикации информации об учреждениях культуры в сети Интернет в отраслевом разделе «Управление культуры» официального интернет-сайта администрации МО «город Северобайкальск»;

- информационных стендов, размещаемых в библиотеках МАУК «ЦБС»;
- тематических публикаций.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах выполнения муниципальной работы должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

8. Основания для приостановления или отказа в предоставлении результатов муниципальной работы

8.1. Основаниями для отказа в предоставлении результатов муниципальной работы являются:

- выявление в запросе на предоставление результатов муниципальной работы или в представленных документах недостоверной, искажённой или неполной информации, в том числе представление пользователем документов, срок действия которых на момент поступления в МАУК «ЦБС» в соответствии с действующим законодательством истёк;
- запрашиваемая информация не относится к вопросам муниципальной работы.

8. Требования к результату оказания муниципальной услуги, показатели оценки качества оказания муниципальной услуги

8.1. Показателями качества выполнения муниципальной работы являются:

- полнота выполнения работ в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями к её выполнению;
- результативность выполнения работ по результатам контрольных мероприятий.

8.2. Контроль за организацией и качеством выполнения муниципальной работы осуществляет в пределах своей компетенции МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

8.3. Оценка качества производится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально и ежегодно с учётом сроков предоставления отчётов о выполнении муниципального задания.

III. Контроль за качеством выполнения муниципальной работы

1. Ответственность за качество выполнения муниципальной работы

1.1. Работа библиотек должна быть направлена на непрерывное повышение качества работ.

1.2. Директор МАУК «ЦБС» несёт ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества оказания муниципальной работы.

1.3. Приказом директора МАУК «ЦБС» в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное выполнение муниципальной работы в соответствии с настоящим Регламентом.

1.4. Директор МАУК «ЦБС» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего выполнение муниципальной работы;
- организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Регламента;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Регламента.

2. Осуществление контроля за качеством выполнения муниципальной работы

2.1. Организация обеспечения качества выполнения муниципальной работы, описываемой в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

2.2. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.3. Внутренний контроль проводится директором МАУК «ЦБС».

Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества выполнения работы);

2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Выявленные недостатки по выполнению муниципальной работы анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении работ).

2.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной работы осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период;

2) проведения контрольных мероприятий.

При подтверждении факта некачественного выполнения муниципальной работы к директору МАУК «ЦБС» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество работ.

IV. Административные процедуры

1. Состав административных процедур

1.1. Выполнение муниципальной работы включает в себя следующие административные процедуры:

- подача заявок от заведующего отделом, библиотекой в письменной или устной форме на приобретение необходимой литературы, которой нет в библиотечном фонде;

- подбор документов по каталогам источников комплектования, заказ литературы в книжных издательствах, оформление договора на поставку литературы, оплата счетов, доставка литературы, сверка наличия экземпляренности;

- техническая обработка поступающей литературы, распределение в библиотеки МАУК «ЦБС»;

- оформление подписки на газеты и журналы для библиотек МАУК «ЦБС»;

- ведение учёта библиотечного фонда в традиционном и электронном формате и в процессе его ведения обеспечения фиксации сведений о его величине, составе и движении фонда в соответствии с действующим законодательством, принятой технологией и методикой;

- ведение учётного каталога, сводного алфавитного и систематического каталогов МАУК «ЦБС»;

- изучение состава и использование фонда библиотек МАУК «ЦБС»;

- оказание методической помощи библиотекам МАУК «ЦБС» в ведение учётных документов библиотечного фонда, каталогов библиотек;

- сохранность книжного фонда, обеспечение его целостности и нормального физического состояния документов, хранящихся в фонде, осуществляется методами нормативного

содержания фонда и охраной его от порчи и расхищений, поддержанием фонда в нормативном санитарно-гигиеническом состоянии, организацией переплётных работ и переводом документов из фондов редких книг в цифровой формат, определением и соблюдением условий и сроков хранения периодических изданий и других документов.

2. Сроки выполнения административных процедур

Муниципальная работа выполняется постоянно в порядке режима работы библиотек МАУК «ЦБС».

3. Порядок и формы контроля за оказанием муниципальной работы

3.1. Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

3.2. Внутренний контроль осуществляется директором МАУК «ЦБС». Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам, касающимся качества выполнения муниципальной работы);

2) плановый контроль:

- тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки);

- комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и так далее).

Выявленные недостатки по выполнению муниципальной работы анализируются в отношении каждого сотрудника с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном выполнении муниципальной работы).

3.3. МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества бюджетной услуги путём:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период;

- анализа обращений и жалоб граждан в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск», проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий.

Плановые контрольные мероприятия проводятся МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально, внеплановые – по факту выявления ненадлежащего качества выполнения муниципальной работы.

Для оценки качества и безопасности муниципальной работы МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния библиотек;

- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на выполнение муниципальной работы, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, выполняющего работу и другие.

3.4. При подтверждении факта некачественного выполнения муниципальной работы к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при выполнении муниципальной работы





Республика Бурятия
Администрация муниципального образования
«Город Северобайкальск»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«26» августа 2021 г.

№ 909

г. Северобайкальск

Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг и работ учреждениями культуры муниципального образования «город Северобайкальск»

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации самоуправления в Российской Федерации», Постановлением администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 17.12.2020 г. № 1122 «С внесении изменений в перечень муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры, утверждённый постановлением администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 17.02.2015 г. № 241», п о с т а н о в л я ю:

1. Признать утратившим силу постановлением администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 09.12.2015 г. № 1468 «Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг учреждениями культуры муниципального образования «город Северобайкальск» (Приложение 1-9).

2. Утвердить:

2.1. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Показ кинофильмов» (Приложение 1).

2.2. Административный регламент по выполнению муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (Приложение 2).

2.3. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (Приложение 3).

2.4. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» (Приложение 4).

2.5. Административный регламент предоставления муниципальной работы «Осуществление издательской деятельности» (Приложение 5).

2.6. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (Приложение 6).

2.7. Административный регламент по оказанию муниципальной работы «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов» (Приложение 7).

2.8. Административный регламент по выполнению муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (Приложение 8).

2.9. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационарных условиях) (Приложение 9).

2.10. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (в стационарных условиях) (Приложение 10).

2.11. Административный регламент по оказанию муниципальной работы «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (Приложение 11).

3. Постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит опубликованию в официальном печатном издании «Газета «Северный Байкал» и на официальном сайте органов местного самоуправления Республики Бурятия.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы муниципального образования «город Северобайкальск» по социальным вопросам Н.И. Рандину.

Глава



О.А. Котов

УТВЕРЖДЁН
Постановлением администрации
МО «город Северобайкальск»
от «26 » августа 2021 г.
№ 909
(приложение 8)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по выполнению муниципальной работы
«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент по выполнению муниципальной услуги «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по осуществлению библиографической обработки документов и создание каталогов (далее - муниципальная работа).

1.2. Муниципальная работа оказывается учреждением:

Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (далее - МАУК «ЦБС»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

В соответствии с действующим законодательством при выполнении муниципальной работы, регулируемой настоящим Регламентом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

При выполнении муниципальной работы МАУК «ЦБС» может осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации, юридическими и физическими лицами, некоммерческими организациями.

1.3. Результатом выполнения муниципальной работы является:

- количество библиографических записей, внесённых в электронный каталог;
- количество отредактированных библиографических записей в карточных каталогах.

2. Требования к порядку информирования о выполнении муниципальной работы

2.1. Местонахождение учреждения, выполняющего муниципальную работу.

2.1.1. Центральная модельная библиотека: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Ленинградский, д. 5.

Телефон: 8 (30130) 2-37-89

2.1.2. Детская библиотека: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, ул. Космонавтов, д. 13.

Телефон: 8 (30130) 2-52-41

2.1.3. Библиотека микрорайона Заречный: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, мкр-он Заречный, ул. 40 лет Победы, д. 30.

Телефон: 8 (30130) 26-040

2.2. Адрес электронной почты для информирования по вопросу предоставления муниципальной услуги: biblio_sbk@mail.ru.

2.4. График работы.

2.4.1. Центральная модельная библиотека.

Зимний график: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, суббота - с 13:00 до 15:00, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

Летний график: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, суббота, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

2.4.2. Детская библиотека: вторник, среда, четверг, - с 10:00 до 18:00, перерыв на обед с 13:00 до 14:00, пятница - с 10:00 до 14:00, суббота - с 10:00 до 17:00 без перерыва на обед, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

2.4.3. Библиотека микрорайона Заречный: понедельник, вторник, среда, четверг - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, пятница - с 10:00 до 14:00, суббота, воскресенье - выходной день. Последняя среда месяца - санитарный день.

2.5. Информация о выполнении муниципальной работы доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте МАУК «ЦБС» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - <http://bibliosbk.ru/>.

2.6. Информация о руководителе учреждения, выполняющего муниципальную работу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте МАУК «ЦБС» - <http://bibliosbk.ru/>.

2.7. На официальном сайте МАУК «ЦБС» размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах оказания муниципальной услуги;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих работу учреждения.

II. Стандарт выполнения муниципальной работы

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества муниципальной работы.

1. Наименование муниципальной работы

Библиографическая обработка документов и создание каталогов.

2. Наименование учреждения, выполняющего муниципальную работу

Муниципальная работа выполняется муниципальным автономным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система».

3. Срок предоставления муниципальной работы

3.1. Муниципальная работа выполняется постоянно в порядке режима работы библиотек МАУК «ЦБС».

4. Правовые основы выполнения муниципальной работы

4.1. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ;

- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ;
- Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ;
- Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ;
- Федеральный закон «О национально-культурной автономии» от 17.06.1996 г. № 74-ФЗ;
- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 г. № 1077 «Об утверждении Порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-1 «О культуре»;
- Закон Республики Бурятия от 24.09.1996 г. № 336-1 «О библиотечном деле»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав МАУК «Централизованная библиотечная система»;
- иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере выполнения муниципальной работы.

4.2. Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

4.2.1. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс выполнения муниципальной работы, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

При оказании услуги используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники); инструкции персонала учреждения (должностные инструкции); инструкции по охране труда в учреждении; инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении; иные инструкции.

В качестве основных Положений в деятельности учреждения используются: положения о комиссии по охране труда и технике безопасности; положения о материальном стимулировании; иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность учреждения.

4.2.2. Административный регламент;

Административный регламент составляют нормативную основу практической работы учреждения.

4.2.3. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения и т. д.

4.2.4. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

5. Требования к выполнению муниципальной работы

5.1. Требования к местам выполнения муниципальной работы.

5.1.1. Центральный вход в учреждение должен быть оборудован вывеской с указанием наименования, режимом работы.

5.1.2. Помещение, в котором выполняется муниципальная работа должно соответствовать следующим требованиям:

- помещение должно быть оборудовано персональными компьютерами, обеспечивающим доступ в информационно-коммуникационную сеть Интернет и электронную библиотеку, и печатающим устройством;

- места оказания муниципальной работы оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- в помещениях должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, антитеррористическая безопасность, поддерживаться температурный режим - не менее +18 и не более +25⁰С;

- библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество выполнения муниципальной работы.

В здании библиотек должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

- читальные залы;
- абонемент
- книгохранилища;

2) дополнительные помещения:

- гардероб;
- досуговый центр.

5.2. Требования к техническому оснащению.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с МАУК «ЦБС».

5.3. Требования к уровню кадрового состава, обеспечивающего выполнение муниципальной работы.

5.3.1. Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

5.3.2. Выполнение муниципальной работы осуществляют следующие виды персонала:

- библиотекари;
- административно-управленческий персонал (директор, главный бухгалтер, заведующие филиалами и так далее);
- технические работники (гардеробщик, сторож и так далее).

5.3.3. На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности и подтверждённую документами об образовании.

5.3.4. Для каждой категории работников должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие обязанности и права.

6. Условия выполнения муниципальной работы

6.1. Муниципальная работа выполняется бесплатно.

6.2. Процедуры выполнения муниципальной работы включает в себя:

- комплектование всеми видами изданий и материалов, в том числе на нетрадиционных носителях;
- осуществление технической обработки документов;
- организация, ведение и редактирование каталогов: учётного, генерального, алфавитного, систематического;
- анализ невыполненных заявок и документов, имеющих в фонде;
- проведение работы по изучению состава и использования фондов с целью улучшения качества комплектования и повышения эффективности использования;
- организация справочного аппарата в помощь комплектования фонда на карточках и в электронном виде.

6.3. Основная единица измерения – 1 документ.

7. Доступность выполнения муниципальной работы

7.1. Организация муниципальной работы должна обеспечиваться своевременной информацией об её выполнении.

7.2. Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка и правил выполнения муниципальной работы должно быть доступно населению МО «город Северобайкальск». Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан своё наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Регламента в средствах массовой информации;
- публикации информации об учреждениях культуры в сети Интернет в отраслевом разделе «Управление культуры» официального интернет-сайта администрации МО «город Северобайкальск»;
- информационных стендов, размещаемых в библиотеках МАУК «ЦБС»;
- тематических публикаций.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах выполнения муниципальной работы должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

8. Основания для приостановления или отказа в предоставлении результатов муниципальной работы

8.1. Основаниями для отказа в предоставлении результатов муниципальной работы являются:

- выявление в запросе на предоставление результатов муниципальной работы или в представленных документах недостоверной, искажённой или неполной информации, в том числе представление пользователем документов, срок действия которых на момент поступления в МАУК «ЦБС» в соответствии с действующим законодательством истёк;
- запрашиваемая информация не относится к вопросам муниципальной работы.

8. Требования к результату оказания муниципальной услуги, показатели оценки качества оказания муниципальной услуги

8.1. Показателями качества выполнения муниципальной работы являются:

- полнота выполнения работ в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями к её выполнению;

- результативность выполнения работ по результатам контрольных мероприятий.

8.2. Контроль за организацией и качеством выполнения муниципальной работы осуществляет в пределах своей компетенции МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

8.3. Оценка качества производится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально и ежегодно с учётом сроков предоставления отчётов о выполнении муниципального задания.

III. Контроль за качеством выполнения муниципальной работы

1. Ответственность за качество выполнения муниципальной работы

1.1. Работа библиотек должна быть направлена на непрерывное повышение качества работ.

1.2. Директор МАУК «ЦБС» несёт ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества оказания муниципальной работы.

1.3. Приказом директора МАУК «ЦБС» в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное выполнение муниципальной работы в соответствии с настоящим Регламентом.

1.4. Директор МАУК «ЦБС» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего выполнение муниципальной работы;
- организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Регламента;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Регламента.

2. Осуществление контроля за качеством выполнения муниципальной работы

2.1. Организация обеспечения качества выполнения муниципальной работы, описываемой в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

2.2. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.3. Внутренний контроль проводится директором МАУК «ЦБС».

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества выполнения работы);
- 2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Выявленные недостатки по выполнению муниципальной работы анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении работ).

2.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной работы осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период;
- 2) проведения контрольных мероприятий.

При подтверждении факта некачественного выполнения муниципальной работы к директору МАУК «ЦБС» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество работ.

IV. Административные процедуры

1. Состав административных процедур

1.1. Выполнение муниципальной работы включает в себя следующие административные процедуры:

- работа по созданию машиночитаемых библиографических записей на документы, поступающие в фонды;
- составление библиографического описания и точек доступа (имена авторов и других лиц, варианты заглавия, темы, предметы, географические названия, наименования организаций и т.д.) и ввод данных в ИРБИС;
- организация, ведение и развитие электронных и традиционных/карточных библиографических каталогов.

2. Последовательность выполнения административных процедур

2.1. Работа по созданию машиночитаемых библиографических записей на документы, поступающие в фонды, включает процессы:

- составление библиографического описания;
- индексирование документов (систематизация и предметизация).

2.1.1. Индексирование документов:

- анализ содержания, определение темы и отраслевой принадлежности документов;
- определение классификационных индексов основных и вспомогательных таблиц ББК, соответствующих содержанию документов;
- определение основного места документа при повторном отражении;
- комбинирование индексов;
- проверка классификационных решений;
- оформление классификационных решений.

2.1.2. Предметизация документов:

- анализ содержания документов, определение темы и аспекта её рассмотрения в документах;
- определение предметных рубрик, соответствующих содержанию документов;
- корректировка предметной рубрики по словарю электронного каталога, базам данных;
- сопоставление предметной рубрики словаря с рубрикой алфавитно-предметного указателя;
- проверка правильности формирования и оформления предметной рубрики;
- корректировка авторитетной записи.

2.2. Составление библиографического описания и точек доступа и ввод данных в ИРБИС:

- поиск наличия библиографической записи в электронном и традиционных/карточных каталогах, базах данных и др.;
- копирование/заимствование библиографической записи в рабочие файлы;
- доработка библиографической записи по справочному аппарату, ГОСТам;
- принятие методического решения о форме описания;
- выбор листа ввода при самостоятельном составлении библиографической записи;
- заполнение/ввод полей формата ИРБИС при составлении библиографической записи;
- редактирование библиографической записи;
- печать каталожных карточек на принтер.

2.2.1. Редактирование библиографической записи;

- определение правильности вида библиографической записи;
- уточнение по электронному каталогу, ГОСТам и др.;

- проверка всех полей формата ввода;
- исправление выявленных ошибок;
- вывод на экран печатных форм: просмотр, выявление ошибок, редакция;
- передача файлов с библиографической записью на печать.

2.2.2. Печать каталожных карточек на принтер:

- распечатка образов основных библиографических описаний по количеству каталогов в фондах библиотеки;
- корректура каталожных карточек;
- распечатка формуляров на документы.

2.3. Организация, ведение и развитие электронных каталогов включает комплекс направлений:

- пополнение каталога машиночитаемыми библиографическими записями в формате представления библиографических данных ИРБИС в процессе обработки текущих поступлений;
- пополнение каталога машиночитаемыми библиографическими записями в формате представления библиографических данных ИРБИС в процессе последовательной ретроспективной конверсии традиционных/карточных каталогов и карточек;
- технологическая, программная, лингвистическая и техническая поддержка функций электронного каталога.

2.3.1. Ведение традиционных/карточных каталогов:

- пополнение каталога путём расстановки карточек в соответствии со схемой классификации каталога;
- внесение исправлений и дополнений: приписка дублетов, уточнение или замена классификационного индекса;
- замена и восстановление ветхих карточек;
- изъятие карточек на списанные издания;
- редактирование: проверка правильности расстановки и систематизации, уточнение содержания карточек;
- доработка внутреннего и внешнего оформления: подготовка этикеток и разделителей, формирование новых делений⁴
- последовательная ретроконверсия каталогов: перенесение данных из каталожных карточек в машиночитаемый формат.

3. Сроки выполнения административных процедур

Муниципальная работа выполняется постоянно в порядке режима работы библиотек МАУК «ЦБС».

4. Порядок и формы контроля за оказанием муниципальной работы

4.1. Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний контроль осуществляется директором МАУК «ЦБС». Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам, касающимся качества выполнения муниципальной работы);
- 2) плановый контроль:
 - тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки);
 - комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и так далее).

Выявленные недостатки по выполнению муниципальной работы анализируются в отношении каждого сотрудника с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо

финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном выполнении муниципальной работы).

4.3. МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества бюджетной услуги путём:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определённый период;
- анализа обращений и жалоб граждан в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск», проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- проведения контрольных мероприятий.

Плановые контрольные мероприятия проводятся МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально, внеплановые – по факту выявления ненадлежащего качества выполнения муниципальной работы.

Для оценки качества и безопасности муниципальной работы МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния библиотек;
- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на выполнение муниципальной работы, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, выполняющего работу и другие.

4.4. При подтверждении факта некачественного выполнения муниципальной работы к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

Приложение № 1
к Административному регламенту выполнения
муниципальной работы «Библиографическая
обработка документов и создание каталогов»

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при выполнении муниципальной работы



УТВЕРЖДЁН
Постановлением администрации
МО «город Северобайкальск»
от «26» августа 2021 г.
№ 909
(приложение 9)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по оказанию муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»
(в стационарных условиях)**

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент по выполнению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по осуществлению публичного показа музейных предметов и музейных коллекций (далее - муниципальная услуга).

1.2. Муниципальная услуга предоставляется учреждением:

Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» (далее - МАУК «ХИО»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

В соответствии с действующим законодательством при оказании муниципальной услуги, регулируемой настоящим Регламентом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

При оказании муниципальной услуги МАУК «ХИО» может осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации, юридическими и физическими лицами, некоммерческими организациями.

1.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- обеспечение доступа населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные предметы и музейные коллекции), которые составляют музейный фонд.

2. Круг заявителей

Потребителями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются физические лица без ограничений и (или) юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в учреждение. Дети, младше 7 лет, могут получить муниципальную услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3.1. Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

Муниципальное автономное учреждение «Художественно-историческое объединение»: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Пролетарский, д. 5.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-77-28

3.2. Адрес электронной почты для информирования по вопросу предоставления муниципальной услуги: galerey79@mail.ru.

3.4. График работы.

Вторник, среда, четверг, пятница, суббота - с 10:00 до 18:00 часов, обед с 13:00 до 14:00, воскресенье, понедельник - выходные дни.

3.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте МАУК «ХИО» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - <http://sbkmuseum.kulturu.ru/>.

3.6. Информация о руководителе учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте МАУК «ХИО» - <http://sbkmuseum.kulturu.ru/>.

3.7. На официальном сайте МАУК «ХИО» размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах оказания муниципальной услуги;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги.

3.8. Пользователи вправе получить консультацию о порядке предоставления муниципальной услуги путём обращения:

- при личном обращении;
- в электронной форме - по электронной почте или через официальный сайт;
- по телефону.

II. Стандарт выполнения муниципальной услуги

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

1. Наименование муниципальной услуги

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях).

2. Наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением культуры «Художественно-историческое объединение».

3. Срок предоставления муниципальной услуги

3.1. Оказание муниципальной услуги непосредственно в МАУК «ХИО» осуществляется в течение всего календарного года, в соответствии с графиком работы учреждения, а также со сроком выполнения. Время предоставления муниципальной услуги зависит от установленной даты проведения мероприятия.

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

4.1. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Закон Российской Федерации от 15.01.93 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

- Федеральный закон «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ;
- Федеральный закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» от 25.06.2002 г. № 73-ФЗ;
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;
- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов Российской Федерации» от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ;
- Федеральный закон «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» от 22.07.2008 г. № 123-ФЗ;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10.08.2017 г. № 960 «Об утверждении Положения о передаче музейных предметов и музейных коллекций, включённых в состав государственной части Музейного фонда Российской Федерации и находящихся в государственной собственности, в безвозмездное пользование государственным и муниципальным музеям и другим организациям»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 г. № 609 «Об утверждении положения об основах хозяйственной деятельности и финансировании организаций культуры и искусства»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 23.07.2020 г. № 827 «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учёта, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-1 «О культуре»;
- Закон Республики Бурятия от 19.09.2006 г. № 1835-III «О музейном фонде Российской Федерации и музеях на территории Республики Бурятия»;
- Постановление Правительства Республики Бурятия от 30.12.2009 г. № 514 «О порядке и условиях предоставления льгот отдельным категориям граждан при посещении ими государственных музеев Республики Бурятия и театров Республики Бурятия»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав МАУК «Художественно-историческое объединение».
- иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания муниципальной услуги.

4.2. Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

4.2.1. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

При оказании муниципальной услуги используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники); инструкции персонала учреждения (должностные инструкции); инструкции по охране труда в учреждении; инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении; иные инструкции.

В качестве основных Положений в деятельности учреждения используются: положения о комиссии по охране труда и технике безопасности; положения о материальном стимулировании; иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность учреждения.

4.2.2. Административный регламент;

Административный регламент составляют нормативную основу практической работы учреждения.

4.2.3. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения и т. д.

4.2.4. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

5. Требования к выполнению муниципальной услуги

5.1. Требования к местам оказания муниципальной услуги.

5.1.1. Центральный вход в учреждение должен быть оборудован вывеской с указанием наименования, режимом работы.

В зимнее время за один час до начала рабочего дня подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

5.1.2. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга должно соответствовать следующим требованиям:

- помещение должно быть оборудовано персональными компьютерами, обеспечивающим доступ в информационно-коммуникационную сеть Интернет;

- места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- в помещениях должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, антитеррористическая безопасность, поддерживаться температурный режим - не менее +18 и не более +25⁰С;

- помещения должны быть оборудованы предметами музейной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

5.1.3. В здании должны быть предусмотрены следующие помещения:

- должна быть предусмотрена и оборудована зона приёма посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты.

- помещения для хранения музейных фондов, включая помещение для осуществления режима специального хранения музейных коллекций и музейных предметов, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни, оружия и государственных наград (при наличии).

- экспозиционные площади, предназначенных для размещения постоянных экспозиций и временных выставок.

5.1.4. Помещения для хранения и экспозиций должны быть оборудованы системой отопления и вентиляционной системой либо системой кондиционирования воздуха, поддерживающими заданный влажностный и температурный режим.

5.2. Требования к техническому оснащению.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с МАУК «ХИО».

5.3. Требования к уровню кадрового состава, обеспечивающего оказание муниципальной услуги.

5.3.1. Музейно-выставочный комплекс должен располагать необходимым числом специалистов (научные сотрудники, хранители фондов, экскурсоводы, художники-реставраторы) и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

5.3.2. У всех специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

5.3.3. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне при помощи периодического прохождения обучения на курсах повышения квалификации.

5.3.4. Наряду с соответствующей квалификацией все сотрудники должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

5.3.5. Сведения личного характера о получателях муниципальной услуги, ставшие известными сотрудникам музейно-выставочного комплекса при оказании муниципальной услуги, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, Трудовым Кодексом, Уголовным кодексом.

6. Условия оказания муниципальной услуги

6.1. Муниципальная услуга носит интегрированный характер и предоставляется населению на платной и бесплатной основе.

6.2. Структура муниципальной услуги.

6.2.1. Индивидуальное посещение (самостоятельный осмотр экспозиций и выставок). индивидуальное посещение включает в себя оплаченный доступ на все экспозиции без сопровождения экскурсовода. Пользователю должностным лицом МАУК «ХИО» называется время возможного осмотра музейной экспозиции, выдаётся билет, предъявляемый зрителю.

6.2.2. Экскурсионные посещения (все виды музейных мероприятий):

- экскурсии (обзорные, тематические);
- лекции, беседы;
- просветительские программы, интерактивные программы, слайд-программы;
- культурно-просветительские мероприятия (открытие, закрытие выставок, музейно-концертные программы, интерактивные программы, праздничные мероприятия, встречи, музейные праздники, конкурсы, презентации и т.д.)

Экскурсионное обслуживание включает в себя групповой или индивидуальный оплаченный доступ на все музейные экспозиции в сопровождении экскурсовода.

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком и удовлетворять запросы Пользователя на получение информации.

Количество человек при групповом экскурсионном обслуживании не может превышать 25 человек в группе, минимальное наполнение группы - 3-10 человек.

Групповое и индивидуальное экскурсионное обслуживание предоставляется как по предварительной заявке, так и при отсутствии заявки в порядке очереди.

6.2.3. Использование музейного фонда, выданного для экспонирования и исследования.

Музей обеспечивает доступ населения к предметам материальной и нематериальной культуры (музейные коллекции, предметы), находящиеся в музейных фондах.

Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги, сайты в сети интернет).

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музея. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставленных или новых предметов. Организация разноплановых

выставок должна обеспечивать привлечение получателя услуги разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов. Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещённости и влажности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а также по количеству посетителей, находящихся с помещении одновременно.

Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниями: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище музея.

6.3. Муниципальная услуга оказывается на платной основе согласно прейскуранту, утверждённому директором МАУК «ХИО». Цены на платные услуги, в том числе цены на билеты, МАУК «ХИО» устанавливает самостоятельно.

6.4. Право на получение муниципальной услуги (без предоставления экскурсионного обслуживания) на основе льготы в размере 100% стоимости имеют следующие категории граждан:

- Герои СССР, Герои РФ, Полные кавалеры Ордена Славы;
- участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды Великой Отечественной войны;
- категория, приравненная к инвалидам и участникам Великой Отечественной войны;
- инвалиды и лица, их сопровождающие;
- дети до 3-х лет;
- лица, не достигшие 18 лет - один раз в месяц в установленный день;
- лица, обучающиеся по основным профессиональным программам - один раз в месяц в установленный день;
- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;
- дети из многодетных семей;
- воспитанники интернатов и детских домов;
- приёмные родители, опекуны (попечители), принявшие на воспитание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также члены их семей.

6.5. Право на получение муниципальной услуги (без предоставления экскурсионного обслуживания) на основе льготы в размере 50% от стоимости имеют следующие категории граждан:

- пенсионеры;
- лица, обучающиеся по образовательным программам среднего профессионального образования.

6.6. Право на получение муниципальной услуги (с предоставлением экскурсионного обслуживания) на основе льготы в размере 100% от стоимости имеют следующие категории граждан:

- организованные группы лиц;
- объединения ветеранов, инвалидов.

6.7. Право на получение муниципальной услуги (с предоставлением экскурсионного обслуживания) на основе льготы в размере 50% от стоимости имеют следующие категории граждан:

- дети дошкольного возраста (организованные группы);
- учащиеся в общеобразовательных организациях (организованные группы).

6.8. При предоставлении услуги с предоставлением аудиогuida право на получение льготы не распространяется на предоставление аудиогuida.

6.9. Сведения об оказании муниципальной услуги фиксируются с помощью выдачи бланков строгой отчётности и в Книге учёта посетителей. Пользователи могут оставить в Книге отзывов свои отзывы об оказании муниципальной услуги.

7. Перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги

7.1. Для предоставления муниципальной услуги Пользователь представляет следующие документы:

- заявка;
- копия документа, подтверждающего оплату посещения по безналичному расчёту;
- лицо, обладающее правом на льготное посещение, представляет документ, подтверждающий его статус.

7.2. Пользователь, имеющий право на оказание муниципальной услуги по льготной цене предоставляет следующие документы.

7.2.1. Для получения 100% льготы от стоимости предоставляемых услуг (без предоставления экскурсионного обслуживания):

№	Льготная категория	Документ, подтверждающий социальный статус гражданина
1	Герои СССР, Герои РФ, Полные кавалеры Ордена Славы	Удостоверение к государственной награде
2	Участники Великой Отечественной войны	Удостоверение участника Великой Отечественной войны
3	Инвалиды Великой Отечественной войны	Удостоверение инвалида Великой Отечественной войны
4	Категория, приравненная к инвалидам и участникам Великой Отечественной войны	Удостоверение ветерана Великой Отечественной войны либо удостоверение о праве на льготы
5	Инвалиды и лица, их сопровождающие	Справка, подтверждающая факт установления инвалидности
6	Дети дошкольного возраста	Свидетельство о рождении
7	Лица, не достигшие 18 лет - один раз в месяц в установленный день	Свидетельство о рождении/паспорт (для лиц старше 14 лет)
8	Лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам - один раз в месяц в установленный день	Студенческий билет и зачётная книжка для студентов (курсантов), осваивающих программы бакалавриата, специалитета, магистратуры.
9	Учащиеся в общеобразовательных организациях	Справка об обучении, выданная образовательной организацией
10	Военнослужащие, проходящие службу по призыву	Военный билет с записью, подтверждающей прохождение военной службы по призыву
11	Дети из многодетных семей	Справка с места жительства о составе семьи
12	Воспитанники интернатов и детских домов	Справка из интерната или детского дома
13	Приёмные родители, опекуны (попечители), принявшие на воспитание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также членов их семей	Акт органа опеки и попечительства о назначении опекуна или попечителя

7.2.2. Для получения 50% льготы от стоимости предоставляемых услуг (без предоставления экскурсионного обслуживания):

№	Льготная категория	Документ, подтверждающий социальный статус гражданина
1	Пенсионеры	Пенсионное удостоверение
2	Лица от 16 до 18 лет, кроме дня для лиц до 18	Паспорт

	лет	
3	Дети из многодетных семей, кроме дня для лиц до 18 лет	Справка с места жительства о составе семьи/удостоверение многодетной семьи
4	Лица, обучающиеся по образовательным программам среднего профессионального образования	Студенческий билет

7.2.3. Для получения 100% льготы от стоимости предоставляемых услуг (с предоставлением экскурсионного обслуживания):

№	Льготная категория	Документ, подтверждающий социальный статус гражданина
1	Организованные группы лиц: - учащиеся общеобразовательных организаций; - воспитанники интернатов и детских домов;	По предварительной заявке
2	Объединения ветеранов, инвалидов	По предварительной заявке

7.2.3. Для получения 50% льготы от стоимости предоставляемых услуг (с предоставлением экскурсионного обслуживания):

№	Льготная категория	Документ, подтверждающий социальный статус гражданина
1	Дети дошкольного возраста	По предварительной заявке в случае обращения организованной группы
2	Учащиеся в общеобразовательных учреждениях	По предварительной заявке в случае обращения организованной группы

Непредставление Пользователем документов, указанных в данном пункте не является основанием для отказа в оказании муниципальной услуги, но лишает Пользователя права на получение муниципальной услуги по льготной цене.

7.3. Услуга оказывается с предоставлением экскурсионного обслуживания, при этом Пользователь является юридическим лицом, осуществившим оплату услуги за безналичный расчёт, Пользователь должен представить реквизиты юридического лица, заключить с МАУК «ХИО» договор на оказание муниципальной услуги, включающей спецификацию услуги с указанием даты оказания муниципальной услуги и количество потребителей (участников экскурсионной группы).

7.4. Оказание муниципальной услуги с предоставлением аудиогuida.

Пользователь должен представить документ, подтверждающий личность, для заключения договора о прокате аудиогuida.

7.5. Сотрудники МАУК «ХИО» не вправе требовать от Пользователя предоставления документов, не указанных в перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги.

8. Доступность предоставления муниципальной услуги

8.1. Организация муниципальной услуги должна обеспечиваться своевременной информацией об её оказании.

8.2. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на получение услуги.

8.3. Способы получения потребителями информации о муниципальной услуге.

Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка и правил предоставления услуги должно быть доступно населению МО «город Северобайкальск». Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан своё наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

8.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Регламента в средствах массовой информации;
- публикации информации об учреждениях культуры в сети Интернет в отраслевом разделе «Управление культуры» официального интернет-сайта администрации МО «город Северобайкальск»;
- информационных стендов, размещаемых в МАУК «ХИО»;
- тематических публикаций;
- публикации информации об учреждении в соответствии со стандартами качества услуг.

В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах оказания муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Сотрудники учреждения во время работы учреждения в случае личного общения потребителей предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

9. Отказ в предоставлении муниципальной услуги

9.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- обращение Пользователя за оказанием муниципальной услуги в дни и часы, не соответствующие графику приёма посетителей;
- отмена выставочного мероприятия;
- отсутствие оплаты за оказание муниципальной услуги (за исключением категории лиц, имеющих право на предоставление доступа к музейным ценностям на основании льгот в размере 100%, указанных в п. 6.4 и в п. 6.6 настоящего Регламента);
- нахождение Пользователя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, а также пребывающего в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессия и так далее);
- нежелание Пользователя соблюдать правила и этические нормы поведения в учреждении;
- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

8.2. Отказ от предоставления муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

10. Требования к результату оказания муниципальной услуги, показатели оценки качества оказания муниципальной услуги

10.1. Показателями качества и доступности оказания муниципальной услуги являются:

- соблюдение требований к информационному обеспечению;
- правдивость, достоверность информации о предоставляемых услугах;
- соблюдение требований к графику (режиму) работы МАУК «ХИО»;
- соблюдение требований к объёму муниципальной услуги;
- соблюдение к срокам оказания муниципальной услуги;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

10.2. Контроль за организацией и качеством оказания муниципальной услуги Пользователю осуществляет в пределах своей компетенции МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

10.3. Оценка качества производится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально и ежегодно с учётом сроков предоставления отчётов о выполнении муниципального задания.

III. Контроль за качеством оказания муниципальной услуги

1. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги

1.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

1.2. Директор МАУК «ХИО» несёт ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере музейного обслуживания.

1.3. Приказом директора МАУК «ХИО» в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Регламентом.

1.4. Директор МАУК «ХИО» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества музейного обслуживания;
- организовать информационное обеспечение процесса музейного обслуживания в соответствии с требованиями Регламента;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Регламента.

2. Осуществление контроля за качеством оказания муниципальной услуги

2.1. Организация обеспечения качества и доступности оказания муниципальной услуги, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

2.2. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.3. Внутренний контроль проводится директором МАУК «ХИО».

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);
- 2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

2.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной услуги осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

- 1) проведения мониторинга основных показателей услуги за определённый период;
- 2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество работы, а также факт принятия мер по жалобам.

При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к директору МАУК «ХИО» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

IV. Административные процедуры

1. Состав административных процедур

1.1. Основанием для начала административного действия является обращение Пользователя в МАУК «ХИО» по вопросу оказания муниципальной услуги.

1.2. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём обращения Пользователя на оказание муниципальной услуги;
- выдача билета;
- выдача аудиогuida (при условии запроса Пользователя на предоставление услуги с предоставлением аудиогuida);
- пропуск в экспозиционные залы;
- экскурсионное обслуживание (при условии запроса Пользователя на предоставление услуги с экскурсионным обслуживанием);
- консультирование Пользователя по вопросам, связанных с получением услуги (навигация по экспозиционным залам, правила поведения в экспозиционных залах и др.);
- приём аудиогuida после окончания осмотра Пользователем экспозиционных залов (при условии выдача аудиогuida).

2. Информирование по запросам пользователей

2.1. При информировании Пользователей по вопросам оказания муниципальной услуги в ответах на телефонный звонок и обращения непосредственно в учреждение сотрудники МАУК «ХИО» подробно и вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующих Пользователя.

2.2. При невозможности сотрудника ответить на поставленные вопросы, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику по требуемому профилю.

2.3. Выдача пользователю информации в соответствии с его запросом. Срок ответа не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного запроса. Срок ответа на устный вопрос не должен превышать 10 минут.

3. Последовательность выполнения административных процедур

3.1. Приём обращения Пользователя на оказание муниципальной услуги.

3.1.1. Основанием для исполнения административной процедуры является личное обращение Пользователя в МАУК «ХИО» либо поступление заявления по почте, по информационно-коммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

3.1.2. Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (кассир):

- устанавливает наличие полномочий МАУК «ХИО» по предоставлению запрошенной услуги;
- проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- проверяет наличие оснований для предоставления льготы и размер предоставления льготы (50% или 100% от установленной цены) у Пользователя.

3.1.3. Результатом административной процедуры является приём обращения Пользователя либо отказ в приёме Пользователя.

3.2. Выдача билета.

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является приём обращения Пользователя об оказании муниципальной услуги.

3.2.2. Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (кассир):

- после принятия решения о возможности предоставления муниципальной услуги принимает оплату за оказание муниципальной услуги (за исключением категории Пользователей, имеющих право на предоставление льготы в размере 100%);

- выдаёт Пользователю документ, подтверждающий право на получение услуги (билет);

- приглашает экскурсовода для проведения экскурсии (при условии запроса посетителя на предоставление услуги с экскурсионным обслуживанием).

3.2.3. Результатом административной процедуры является получение Пользователем билета, а также выход экскурсовода (при условии запроса Пользователя на оказание муниципальной услуги с экскурсионным обслуживанием).

3.3. Выдача аудиогuida.

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является приём обращения Пользователя о предоставлении муниципальной услуги с предоставлением аудиогuida.

3.3.2. Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (кассир):

- составляет с Пользователем договор на прокат аудиогuida;

- принимает от Пользователя оплату за предоставление аудиогuida и обеспечительный платёж;

- проверяет исправность предоставляемого аудиогuida и знакомит Пользователя с правилами пользования аудиогидом;

- выдаёт Пользователю документ, подтверждающий право на получение услуги с предоставлением аудиогuida (билет) и аудиогид.

3.3.3. Результатом административной процедуры является получение заявителя аудиогuida и билета, подтверждающего право на получение услуги с предоставлением аудиогuida.

3.4. Пропуск к экспозиционным залам.

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение Пользователем документа, необходимого для оказания муниципальной услуги (билета).

3.4.2. Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (музейный смотритель):

- проверяет наличие билета;

- осуществляет пропуск Пользователя в экспозиционный зал.

3.4.3. Результатом административной процедуры является проход Пользователя в экспозиционные залы МАУК «ХИО».

3.5. Экскурсионное обслуживание.

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение Пользователем билета, дающего право на оказание муниципальной услуги с предоставлением экскурсионного обслуживания, а также приход экскурсовода.

3.5.2. Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (экскурсовод):

- проверяет наличие билета, дающего право на экскурсионное обслуживание;

- осуществляет проведение экскурсии.

3.5.3. Результатом административной процедуры является ознакомление Пользователя с экскурсионным материалом.

3.6. Консультирование Пользователя по вопросам, связанным с оказанием муниципальной услуги.

3.6.1. Основанием для исполнения административной процедуры является личное обращение Пользователя к специалисту МАУК «ХИО» (музейному смотрителю).

3.6.2. Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (музейный смотритель) обязан:

- внимательно выслушать запрос Пользователя;
- в вежливой форме дать максимально полный ответ по интересующим Пользователя вопросам (навигация по экспозиционным залам, правила поведения в экспозиционных залах и др.).

3.6.3. Результатом административной процедуры является получение Пользователем исчерпывающей информации по интересующим его вопросам, связанных с доступом к музейным ценностям.

3.7. Приём аудиогuida.

3.7.1. Основанием для исполнения административной процедуры является окончание осмотра Пользователем экспозиционных залов с использованием аудиогuida.

3.7.2. Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги (кассир):

- проверяет исправность возвращаемого Пользователем аудиогuida;
- ставит в договоре отметку о возвращении аудиогuida в исправном состоянии;
- при отсутствии недостатков аудиогuida, являющихся следствием нарушения Пользователем правил эксплуатации аудиогuida, возвращает Пользователю обеспечительный платёж;
- в случае обнаружения недостатков аудиогuida, являющихся следствием нарушения Пользователем правил эксплуатации аудиогuida, Пользователь возмещает МАУК «ХИО» балансовую стоимость аудиогuida с учётом размера внесённого обеспечительного платежа.

4. Сроки выполнения административных процедур

4.1. Приём обращения Пользователя на оказание муниципальной услуги - не более 5 минут.

4.2. Выдача билета Пользователю за оказание муниципальной услуги - не более 5 минут.

4.3. Выдача аудиогuida Пользователю - не более 5 минут.

4.4. Пропуск в экспозиционные залы Пользователя - не более 2 минут.

4.5. Экскурсионное обслуживание Пользователя - не более 1,5 часа в зависимости от формата и тематики экскурсии.

4.6. Консультирование Пользователя по вопросам, связанным с получением муниципальной услуги - не более 5 минут.

4.7. Приём аудиогuida:

- не более 5 минут при отсутствии недостатков аудиогuida, являющихся следствием нарушения Пользователем правил эксплуатации аудиогuida;
- не более 1 часа в случае обнаружения недостатков аудиогuida, являющихся следствием нарушения Пользователем правил эксплуатации аудиогuida, с момента выявления данных недостатков.

5. Порядок и формы контроля за оказанием муниципальной услуги

5.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

5.2. Внутренний контроль осуществляется директором МАУК «ХИО». Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) плановый контроль:

- тематический (контроль по направлениям деятельности учреждения, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе учреждения);

- комплексный (проверка деятельности сотрудников и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере музейного обслуживания анализируются в отношении каждого сотрудника с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

5.3. МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества бюджетной услуги путём:

- проведения мониторинга основных показателей муниципальной услуги за определённый период;

- анализа обращений и жалоб граждан в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск», проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб МАУК «ХИО» на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуги по обслуживанию населения МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния учреждения;

- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

- социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

5.4. Жалобы на нарушение настоящего Регламента получателями услуг могут направляться как непосредственно в МАУК «ХИО», так и в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены директором МАУК «ХИО» с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

6.1. Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обслуживание действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

6.2. Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по оказанию муниципальной услуги руководителю учреждения.

6.3. Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при оказании муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействий) в судебном порядке.

6.4. Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

6.5. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации письменного заявления.

6.6. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

6.7. Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии), должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого действия (бездействия);

- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

6.8. По результатам рассмотрения обращения должностными лицами принимается решение об удовлетворении требований заявителя (представителя заявителя) либо об отказе в удовлетворении обращения.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю (представителю заявителя).

6.9. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по

данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

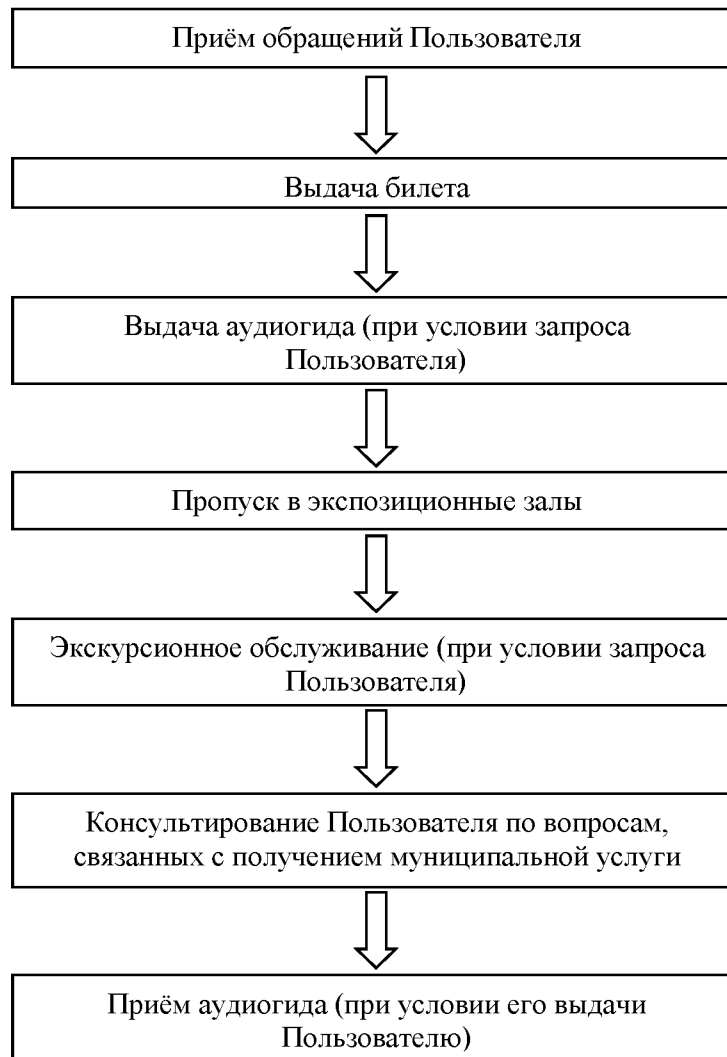
6.10. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения заявителя (представителя заявителя).

6.11. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

6.12. Заявитель имеет право на обжалование действий и бездействий должностных лиц в судебном порядке в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Приложение № 1
к Административному регламенту оказания
(предоставления) муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов,
музейных коллекций» (в стационарных условиях)

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги



УТВЕРЖДЁН
Постановлением администрации
МО «город Северобайкальск»
от «26» августа 2021 г.
№ 909
(приложение 10)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по оказанию муниципальной работы
«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация
выездных выставок» (в стационарных условиях)**

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент по выполнению муниципальной работы «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальных работ и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по созданию экспозиций (выставок) музеев, организации выездных выставок (далее - муниципальная работа).

1.2. Муниципальная работа предоставляется учреждением:

Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» (далее - МАУК «ХИО»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

В соответствии с действующим законодательством при выполнении муниципальной работы, регулируемой настоящим Регламентом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

При выполнении муниципальной работы МАУК «ХИО» может осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации, юридическими и физическими лицами, некоммерческими организациями.

1.3. Результатом выполнения муниципальной работы является:

- экспозиционный показ предметов историко-культурного наследия;
- экскурсионное или лекционное обслуживание посетителей;
- предоставление справочной информации.

2. Круг заявителей

Потребителями муниципальной работы (далее - Пользователи) являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы и физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии и лица с ограниченными возможностями здоровья.

3. Требования к порядку информирования о выполнении муниципальной работы

3.1. Местонахождение учреждения, выполняющего муниципальную работу.

Муниципальное автономное учреждение «Художественно-историческое объединение»: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Пролетарский, д. 5.

Телефон по вопросам выполнения муниципальной работы: 8 (30130) 2-77-28

3.2. Адрес электронной почты для информирования по вопросу выполнения муниципальной работы: galerey79@mail.ru.

3.4. График работы.

Вторник, среда, четверг, пятница, суббота - с 10:00 до 18:00 часов, обед с 13:00 до 14:00, воскресенье, понедельник - выходные дни.

3.5. Информация о выполнении муниципальной работы доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте МАУК «ХИО» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - <http://sbkmuseum.kulturu.ru/>.

3.6. Информация о руководителе учреждения, выполняющего муниципальную работу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте МАУК «ХИО» - <http://sbkmuseum.kulturu.ru/>.

3.7. На официальном сайте МАУК «ХИО» размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах выполнения муниципальной работы;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих выполнение муниципальной работы.

3.8. Пользователи вправе получить консультацию о порядке выполнения муниципальной работы путём обращения:

- при личном обращении;
- в электронной форме - по электронной почте или через официальный сайт;
- по телефону.

II. Стандарт выполнения муниципальной работы

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной работы.

1. Наименование муниципальной работы

Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях).

2. Наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением культуры «Художественно-историческое объединение».

3. Срок выполнения муниципальной работы

3.1. Муниципальная работа оказывается постоянно в течение года. Сроки выполнения муниципальной работы определяются планом мероприятий на текущий год.

3.2. Муниципальная работа носит плановый характер.

3.3. Длительность и время окончания мероприятий МАУК «ХИО» устанавливается самостоятельно в соответствии с программой мероприятия.

3.4. В случае изменения режима работы МАУК «ХИО» Пользователи должны публично быть извещены об изменениях не позднее, чем за 5 (пять) дней до вступления в силу таких изменений.

4. Правовые основы выполнения муниципальной работы

4.1. Предоставление работы осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Закон Российской Федерации от 15.01.93 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
- Федеральный закон «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ;
- Федеральный закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» от 25.06.2002 г. № 73-ФЗ;
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;
- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов Российской Федерации» от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ;
- Федеральный закон «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» от 22.07.2008 г. № 123-ФЗ;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10.08.2017 г. № 960 «Об утверждении Положения о передаче музейных предметов и музейных коллекций, включённых в состав государственной части Музейного фонда Российской Федерации и находящихся в государственной собственности, в безвозмездное пользование государственным и муниципальным музеям и другим организациям»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 г. № 609 «Об утверждении положения об основах хозяйственной деятельности и финансировании организаций культуры и искусства»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 23.07.2020 г. № 827 «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учёта, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-I «О культуре»;
- Закон Республики Бурятия от 19.09.2006 г. № 1835-III «О музейном фонде Российской Федерации и музеях на территории Республики Бурятия»;
- Постановление Правительства Республики Бурятия от 30.12.2009 г. № 514 «О порядке и условиях предоставления льгот отдельным категориям граждан при посещении ими государственных музеев Республики Бурятия и театров Республики Бурятия»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав МАУК «Художественно-историческое объединение».
- иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере выполнения муниципальной работы.

4.2. Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

4.2.1. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

При выполнении муниципальной работы используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники); инструкции персонала учреждения (должностные инструкции); инструкции по охране труда в учреждении; инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении; иные инструкции.

В качестве основных Положений в деятельности учреждения используются: положения о комиссии по охране труда и технике безопасности; положения о материальном стимулировании; иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность учреждения.

4.2.2. Административный регламент;

Административный регламент составляют нормативную основу практической работы учреждения.

4.2.3. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения и т. д.

4.2.4. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

5. Требования к выполнению муниципальной работы

5.1. Требования к местам выполнения муниципальной работы.

5.1.1. Центральный вход в учреждение должен быть оборудован вывеской с указанием наименования, режимом работы.

В зимнее время за один час до начала рабочего дня подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

5.1.2. Помещение, в котором выполняется муниципальная работа должно соответствовать следующим требованиям:

- помещение должно быть оборудовано персональными компьютерами, обеспечивающим доступ в информационно-коммуникационную сеть Интернет;

- места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- в помещениях должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, антитеррористическая безопасность, поддерживаться температурный режим - не менее +18 и не более +25⁰С;

- помещения должны быть оборудованы предметами музейной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

5.1.3. В здании должны быть предусмотрены следующие помещения:

- должна быть предусмотрена и оборудована зона приёма посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты.

- помещения для хранения музейных фондов, включая помещение для осуществления режима специального хранения музейных коллекций и музейных предметов, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни, оружия и государственных наград (при наличии).

- экспозиционные площади, предназначенных для размещения постоянных экспозиций и временных выставок.

5.1.4. Помещения для хранения и экспозиций должны быть оборудованы системой отопления и вентиляционной системой либо системой кондиционирования воздуха, поддерживающими заданный влажностный и температурный режим.

5.2. Требования к техническому оснащению.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или

отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с МАУК «ХИО».

5.3. Требования к уровню кадрового состава, обеспечивающего оказание муниципальной услуги.

5.3.1. Музейно-выставочный комплекс должен располагать необходимым числом специалистов (научные сотрудники, хранители фондов, экскурсоводы, художники-реставраторы) и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

5.3.2. У всех специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

5.3.3. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне при помощи периодического прохождения обучения на курсах повышения квалификации.

5.3.4. Наряду с соответствующей квалификацией все сотрудники должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

5.3.5. Сведения личного характера о получателях муниципальной услуги, ставшие известными сотрудникам музейно-выставочного комплекса при оказании муниципальной услуги, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, Трудовым Кодексом, Уголовным кодексом.

6. Условия выполнения муниципальной работы

6.1. Муниципальная работа носит интегрированный характер и может быть выполнена в различной форме (массовой, индивидуальной).

На безвозмездной основе могут осуществляться работы, направленные на:

- проведение общественно и социально значимых культурно-массовых мероприятий;
- патриотическое воспитание детей и молодёжи;
- проведение экскурсионного обслуживания.

На платной (частично платной) основе предоставляются следующие работы:

- входной билет взрослый и детский;
- проведение экскурсионного обслуживания.

6.2. Представляются следующие виды услуг для выполнения муниципальной работы:

- осуществление выставочного, культурно-просветительского и информационного обслуживания Пользователей;
- обеспечение безопасности посетителей и их комфортного пребывания в МАУК «ХИО».

6.3. Плата за выполнение муниципальной работы взимается согласно утверждённому прейскуранту и приходится кассовыми документами.

6.4. Льготные категории Пользователей вправе воспользоваться муниципальной работой по льготной цене либо бесплатно.

7. Доступность предоставления муниципальной работы

7.1. Организация муниципальной работы должна обеспечиваться своевременной информацией об её оказании.

7.2. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на получение работы.

7.3. Способы получения потребителями информации о муниципальной работе.

Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка и правил выполнения муниципальной работы должно быть доступно населению МО «город Северобайкальск». Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан своё наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

7.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Регламента в средствах массовой информации;
- публикации информации об учреждениях культуры в сети Интернет в отраслевом разделе «Управление культуры» официального интернет-сайта администрации МО «город Северобайкальск»;

- информационных стендов, размещаемых в МАУК «ХИО»;

- тематических публикаций;

- публикации информации об учреждении в соответствии со стандартами качества услуг.

В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах оказания муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Сотрудники учреждения во время работы учреждения в случае личного общения потребителей предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

8. Отказ в выполнении муниципальной работы

8.1. Основанием для отказа в выполнении муниципальной работы являются:

- отсутствие специалиста, осуществляющего выполнение муниципальной работы;
- заявка на выполнение муниципальной работы вне режима работы учреждения;
- нарушение Пользователем правил поведения в учреждении;
- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

8.2. Отказ от предоставления муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

9. Требования к результату выполнения муниципальной работы, показатели оценки качества выполнения муниципальной работы

9.1. Показателями качества и доступности выполнения муниципальной работы являются:

- соблюдение требований к информационному обеспечению;
- правдивость, достоверность информации о предоставляемых услугах;
- соблюдение требований к графику (режиму) работы МАУК «ХИО»;
- соблюдение требований к объёму муниципальной работы;
- соблюдение к срокам оказания муниципальной работы;

- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

9.2. Контроль за организацией и качеством выполнения муниципальной работы Пользователю осуществляет в пределах своей компетенции МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

9.3. Оценка качества производится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально и ежегодно с учётом сроков предоставления отчётов о выполнении муниципального задания.

III. Контроль за качеством выполнения муниципальной работы

1. Ответственность за качество выполнения муниципальной работы

1.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества работы.

1.2. Директор МАУК «ХИО» несёт ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере музейного обслуживания.

1.3. Приказом директора МАУК «ХИО» в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное выполнение работы Пользователям в соответствии с настоящим Регламентом.

1.4. Директор МАУК «ХИО» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего выполнение работ и контроль качества музейного обслуживания;
- организовать информационное обеспечение процесса музейного обслуживания в соответствии с требованиями Регламента;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Регламента.

2. Осуществление контроля за качеством выполнения муниципальной работы

2.1. Организация обеспечения качества и доступности выполнения муниципальной работы, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

2.2. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.3. Внутренний контроль проводится директором МАУК «ХИО».

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);
- 2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Выявленные недостатки по выполнению муниципальной работы анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном выполнении работы).

2.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения по выполнению муниципальной работы осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

- 1) проведения мониторинга основных показателей муниципальной работы за определённый период;

2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество работы, а также факт принятия мер по жалобам.

При подтверждении факта некачественного выполнения муниципальной работы к директору МАУК «ХИО» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

IV. Административные процедуры

1. Состав административных процедур

1.1. Основанием для начала административного действия является обращение Пользователя в МАУК «ХИО» по вопросу выполнения муниципальной работы.

1.2. Выполнение муниципальной работы включает в себя следующие административные процедуры:

- приём заявки Пользователя (приложение 2) на предоставление муниципальной работы;
- рассмотрение заявки и оформление результата предоставления муниципальной работы;
- выдача результата выполнения муниципальной работы.

Результат предоставления муниципальной работы Пользователю (справка) по просьбе Пользователя может быть направлена на его электронный адрес, указанных в бланке-требовании.

1.3. Иные административные процедуры:

- возможность предоставления муниципальной работы, либо отдельных административных процедур в электронном формате.

2. Информирование по запросам пользователей

2.1. При информировании Пользователей по вопросам выполнения муниципальной работы в ответах на телефонный звонок и обращения непосредственно в учреждение сотрудники МАУК «ХИО» подробно и вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующих Пользователя.

2.2. При невозможности сотрудника ответить на поставленные вопросы, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику по требуемому профилю.

2.3. Выдача пользователю информации в соответствии с его запросом. Срок ответа не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного запроса. Срок ответа на устный вопрос не должен превышать 10 минут.

3. Последовательность выполнения административных процедур

3.1. Принятие заявки.

3.1.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение Пользователя в МАУК «ХИО» либо поступление заявления по почте, по информационно-коммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

3.1.2. Специалист, в обязанности которого входит принятие документов:

- регистрирует поступление документов (заявления) в соответствии с установленными правилами делопроизводства;

- сообщает Пользователю номер и дату регистрации заявления (документов) (при личном обращении Пользователя);

3.1.3. Результатом административной процедуры является принятие заявления (документов).

3.2. Рассмотрение обращения Пользователя и оформление результата предоставления либо отказа в предоставлении муниципальной работы.

3.2.1. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения Пользователя и оформления результата предоставления либо отказа в предоставлении муниципальной работы является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, принятых документов.

3.2.2. Специалист, уполномоченный на рассмотрение обращения Пользователя:

- устанавливает предмет обращения;

- проверяет правильность заполнения заявки Пользователем;

- устанавливает наличие полномочий Пользователя на получение муниципальной работы;

- устанавливает наличие полномочий МАУК «ХИО» по рассмотрению обращения Пользователя;

- в случае если предоставление муниципальной работы входит в полномочия МАУК «ХИО» и отсутствуют основания для отказа в предоставлении муниципальной работы, специалист, уполномоченный на рассмотрение обращения Пользователя, готовит проект решения (результат предоставления муниципальной работы);

- в случае если имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной работы, специалист, уполномоченный на рассмотрение обращения Пользователя, готовит проект мотивированного отказа в предоставлении муниципальной работы.

3.2.3. Результатом административной процедуры является передача лицу, уполномоченному на подписание документов, решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной работы.

3.3. Выдача результата предоставления либо отказ в предоставлении муниципальной работы.

3.3.1. Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления муниципальной работы (решения) является подписание уполномоченным лицом МАУК «ХИО» соответствующих документов и поступление их специалисту, ответственном за выдачу документов.

3.3.2. Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной работы регистрирует специалист, в соответствии с установленными правилами МАУК «ХИО».

3.3.3. Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной работы ответственный специалист сообщает заявителю или направляет ему способом, указанным заявителем в запросе.

3.3.4. Результатом административной процедуры является направление заявителю решения о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной работы.

4. Сроки выполнения административных процедур

4.1. Принятие заявки Пользователя - не более 15 минут.

4.2. Рассмотрение обращения Пользователя и оформление результатов предоставления либо отказа в предоставлении муниципальной работы - не более 4 дней.

4.3. Выдача результата предоставления либо отказ в предоставлении муниципальной работы - не более 4 дней.

5. Порядок и формы контроля за выполнением муниципальной работы

5.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

5.2. Внутренний контроль осуществляется директором МАУК «ХИО». Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной работы);

2) плановый контроль:

- тематический (контроль по направлениям деятельности учреждения, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе учреждения);

- комплексный (проверка деятельности сотрудников и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере музейного обслуживания анализируются в отношении каждого сотрудника с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном выполнении муниципальной работы).

5.3. МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» осуществляет внешний контроль за деятельностью в части соблюдения качества бюджетной услуги путём:

- проведения мониторинга основных показателей муниципальной работы за определённый период;

- анализа обращений и жалоб граждан в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск», проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб МАУК «ХИО» на предмет фиксации в ней жалоб на качество муниципальной работы, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество муниципальной работы.

Для оценки качества и безопасности услуги по обслуживанию населения МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния учреждения;

- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление муниципальной работы, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

- социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

5.4. Жалобы на нарушение настоящего Регламента получателями услуг могут направляться как непосредственно в МАУК «ХИО», так и в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

Жалобы и заявления на некачественное выполнение муниципальной работы подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на выполнение муниципальной работы с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены директором МАУК «ХИО» с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного выполнения муниципальной работы к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

6.1. Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обслуживание действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

6.2. Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по выполнению муниципальной работы руководителю учреждения.

6.3. Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при выполнении муниципальной работы в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

6.4. Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

6.5. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации письменного заявления.

6.6. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

6.7. Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии), должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого действия (бездействия);

- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

6.8. По результатам рассмотрения обращения должностными лицами принимается решение об удовлетворении требований заявителя (представителя заявителя) либо об отказе в удовлетворении обращения.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю (представителю заявителя).

6.9. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответ по существу в связи с заранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

6.10. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения заявителя (представителя заявителя).

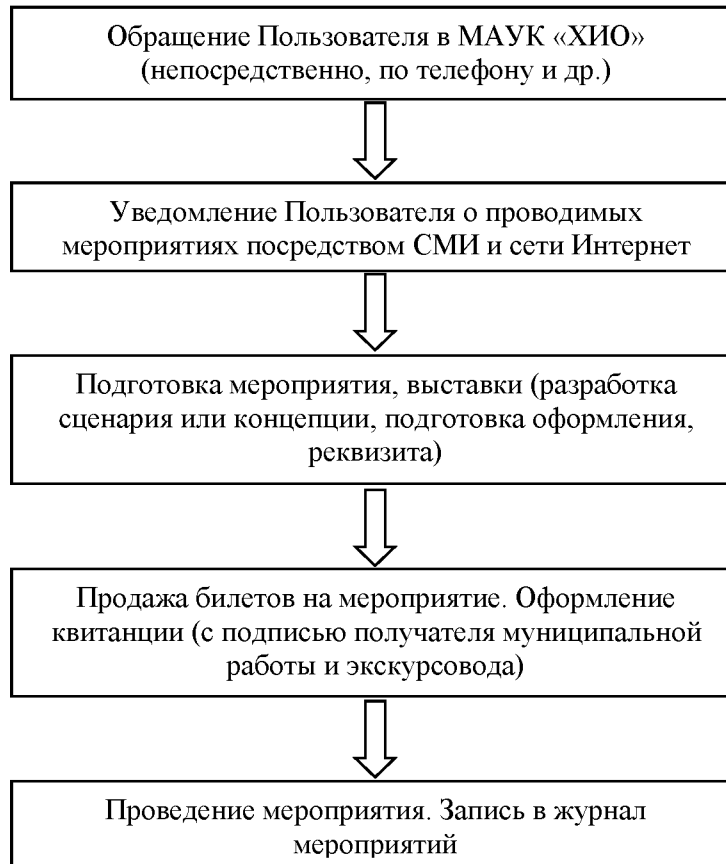
6.11. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

6.12. Заявитель имеет право на обжалование действий и бездействий должностных лиц в судебном порядке в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Приложение № 1
к Административному регламенту выполнения
муниципальной работы «Создание экспозиций
(выставок) музеев, организация выездных
выставок» (в стационарных условиях)

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при выполнении муниципальной работы



Приложение № 2
к Административному регламенту выполнения
муниципальной работы «Создание экспозиций
(выставок) музеев, организация выездных
выставок» (в стационарных условиях)

Директору
МАУК «Художественно-историческое объединение»
С.Ю. Спиридоновой

От _____
(Ф.И.О. заявителя, наименование юридического лица)

(индекс, почтовый адрес заявителя)

(телефон)

Заявка

Прошу _____

Решение прошу направить следующим способом (нужно подчеркнуть):

- выслать почтовым отправлением по указанному в заявке адресу;
- отправить электронной почтой по адресу _____
- получу лично

« ____ » _____ г.

(дата)

(подпись)

Образец заполнения:

Прошу Вас организовать и провести экскурсию/провести лекцию по временной выставке/ по теме для (наименование организованной группы) - дата и время мероприятия.

УТВЕРЖДЁН
Постановлением администрации
МО «город Северобайкальск»
от «26» августа 2021 г.
№ 909
(приложение 11)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по оказанию муниципальной работы
«Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности
музейных предметов, музейных коллекций»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент по выполнению муниципальной работы «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальных работ и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по формированию учёта музейного фонда, хранению, изучению и обеспечению сохранности музейного фонда (далее - муниципальная работа).

1.2. Муниципальная работа предоставляется учреждением:

Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» (далее - МАУК «ХИО»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

В соответствии с действующим законодательством при выполнении муниципальной работы, регулируемой настоящим Регламентом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

При выполнении муниципальной работы МАУК «ХИО» может осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации, юридическими и физическими лицами, некоммерческими организациями.

1.3. Результатом выполнения муниципальной работы является:

- обеспечение доступа граждан к культурным ценностям и информационным ресурсам музея для удовлетворения духовных и культурных запросов Пользователей;
- пополнение музейного фонда для организации выставок, экспозиций;
- упорядоченность, регулярность мероприятий по формированию учёта музейного фонда, работе по хранению, изучению и обеспечению сохранности музейного фонда.

2. Круг заявителей

Потребителями муниципальной работы (далее - Пользователи) являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы и физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии и лица с ограниченными возможностями здоровья.

3. Требования к порядку информирования о выполнении муниципальной работы

3.1. Местонахождение учреждения, выполняющего муниципальную работу.

Муниципальное автономное учреждение «Художественно-историческое объединение»: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Пролетарский, д. 5.

Телефон по вопросам выполнения муниципальной работы: 8 (30130) 2-77-28

3.2. Адрес электронной почты для информирования по вопросу выполнения муниципальной работы: galerey79@mail.ru.

3.4. График работы.

Вторник, среда, четверг, пятница, суббота - с 10:00 до 18:00 часов, обед с 13:00 до 14:00, воскресенье, понедельник - выходные дни.

3.5. Информация о выполнении муниципальной работы доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте МАУК «ХИО» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - <http://sbkmuseum.kulturu.ru/>.

3.6. Информация о руководителе учреждения, выполняющего муниципальную работу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте МАУК «ХИО» - <http://sbkmuseum.kulturu.ru/>.

3.7. На официальном сайте МАУК «ХИО» размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах выполнения муниципальной работы;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих выполнение муниципальной работы.

3.8. Пользователи вправе получить консультацию о порядке выполнения муниципальной работы путём обращения:

- при личном обращении;
- в электронной форме - по электронной почте или через официальный сайт;
- по телефону.

II. Стандарт выполнения муниципальной работы

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной работы.

1. Наименование муниципальной работы

Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций.

2. Наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением культуры «Художественно-историческое объединение».

3. Срок выполнения муниципальной работы

3.1. Муниципальная работа оказывается постоянно в течение года. Сроки выполнения муниципальной работы определяются планом мероприятий на текущий год.

3.2. Муниципальная работа носит плановый характер.

3.3. Длительность и время окончания мероприятий МАУК «ХИО» устанавливается самостоятельно в соответствии с программой мероприятия.

4. Правовые основы выполнения муниципальной работы

4.1. Предоставление работы осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Закон Российской Федерации от 15.01.93 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
- Федеральный закон «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ;
- Федеральный закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» от 25.06.2002 г. № 73-ФЗ;
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;
- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов Российской Федерации» от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ;
- Федеральный закон «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» от 22.07.2008 г. № 123-ФЗ;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10.08.2017 г. № 960 «Об утверждении Положения о передаче музейных предметов и музейных коллекций, включённых в состав государственной части Музейного фонда Российской Федерации и находящихся в государственной собственности, в безвозмездное пользование государственным и муниципальным музеям и другим организациям»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 г. № 609 «Об утверждении положения об основах хозяйственной деятельности и финансировании организаций культуры и искусства»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 23.07.2020 г. № 827 «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учёта, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-1 «О культуре»;
- Закон Республики Бурятия от 19.09.2006 г. № 1835-III «О музейном фонде Российской Федерации и музеях на территории Республики Бурятия»;
- Постановление Правительства Республики Бурятия от 30.12.2009 г. № 514 «О порядке и условиях предоставления льгот отдельным категориям граждан при посещении ими государственных музеев Республики Бурятия и театров Республики Бурятия»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав МАУК «Художественно-историческое объединение».
- иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере выполнения муниципальной работы.

4.2. Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

4.2.1. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

При выполнении муниципальной работы используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники); инструкции персонала учреждения (должностные инструкции); инструкции по охране труда в учреждении; инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении; иные инструкции.

В качестве основных Положений в деятельности учреждения используются: положения о комиссии по охране труда и технике безопасности; положения о материальном стимулировании; иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность учреждения.

4.2.2. Административный регламент;

Административный регламент составляют нормативную основу практической работы учреждения.

4.2.3. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения и т. д.

4.2.4. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

5. Требования к выполнению муниципальной работы

5.1. Требования к местам выполнения муниципальной работы.

5.1.1. Центральный вход в учреждение должен быть оборудован вывеской с указанием наименования, режимом работы.

В зимнее время за один час до начала рабочего дня подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

5.1.2. Помещение, в котором выполняется муниципальная работа должно соответствовать следующим требованиям:

- помещение должно быть оборудовано персональными компьютерами, обеспечивающим доступ в информационно-коммуникационную сеть Интернет;

- места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- в помещениях должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, антитеррористическая безопасность, поддерживаться температурный режим - не менее +18 и не более +25⁰С;

- помещения должны быть оборудованы предметами музейной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

5.1.3. В здании должны быть предусмотрены следующие помещения:

- должна быть предусмотрена и оборудована зона приёма посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты.

- помещения для хранения музейных фондов, включая помещение для осуществления режима специального хранения музейных коллекций и музейных предметов, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни, оружия и государственных наград (при наличии).

- экспозиционные площади, предназначенных для размещения постоянных экспозиций и временных выставок.

5.1.4. Помещения для хранения и экспозиций должны быть оборудованы системой отопления и вентиляционной системой либо системой кондиционирования воздуха, поддерживающими заданный влажностный и температурный режим.

5.2. Требования к техническому оснащению.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или

отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с МАУК «ХИО».

5.3. Требования к уровню кадрового состава, обеспечивающего оказание муниципальной услуги.

5.3.1. Музейно-выставочный комплекс должен располагать необходимым числом специалистов (научные сотрудники, хранители фондов, экскурсоводы, художники-реставраторы) и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

5.3.2. У всех специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

5.3.3. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне при помощи периодического прохождения обучения на курсах повышения квалификации.

5.3.4. Наряду с соответствующей квалификацией все сотрудники должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

5.3.5. Сведения личного характера о получателях муниципальной услуги, ставшие известными сотрудникам музейно-выставочного комплекса при оказании муниципальной услуги, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, Трудовым Кодексом, Уголовным кодексом.

6. Условия выполнения муниципальной работы

6.1. Муниципальная работа предоставляется бесплатно.

7. Доступность предоставления муниципальной работы

7.1. Организация муниципальной работы должна обеспечиваться своевременной информацией об её оказании.

7.2. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на получение работы.

7.3. Способы получения потребителями информации о муниципальной работе.

Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка и правил выполнения муниципальной работы должно быть доступно населению МО «город Северобайкальск». Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан своё наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

7.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Регламента в средствах массовой информации;

- публикации информации об учреждениях культуры в сети Интернет в отраслевом разделе «Управление культуры» официального интернет-сайта администрации МО «город Северобайкальск»;

- информационных стендов, размещаемых в МАУК «ХИО»;

- тематических публикаций;

- публикации информации об учреждении в соответствии со стандартами качества услуг.

В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах оказания муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Сотрудники учреждения во время работы учреждения в случае личного общения потребителей предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

8. Отказ в выполнении муниципальной работы

8.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отказ от внесения оплаты за пользование муниципальной работы (в случае, если работа предоставляется на платной или частично платной основе);

- нахождение Пользователя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в социально-неадекватном состоянии (враждебность, хулиганство);

- нежелание Пользователя соблюдать правила и этические нормы поведения в учреждении;

- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

8.2. Отказ от предоставления муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

9. Требования к результату выполнения муниципальной работы, показатели оценки качества выполнения муниципальной работы

9.1. Показателями качества и доступности выполнения муниципальной работы являются:

- соблюдение требований к информационному обеспечению;

- правдивость, достоверность информации о предоставляемых услугах;

- соблюдение требований к графику (режиму) работы МАУК «ХИО»;

- соблюдение требований к объёму муниципальной работы;

- соблюдение к срокам оказания муниципальной работы;

- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

9.2. Контроль за организацией и качеством выполнения муниципальной работы Пользователю осуществляет в пределах своей компетенции МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

9.3. Оценка качества производится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально и ежегодно с учётом сроков предоставления отчётов о выполнении муниципального задания.

III. Контроль за качеством выполнения муниципальной работы

1. Ответственность за качество выполнения муниципальной работы

1.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества работы.

1.2. Директор МАУК «ХИО» несёт ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере музейного обслуживания.

1.3. Приказом директора МАУК «ХИО» в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное выполнение работы Пользователям в соответствии с настоящим Регламентом.

1.4. Директор МАУК «ХИО» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего выполнение работ и контроль качества музейного обслуживания;
- организовать информационное обеспечение процесса музейного обслуживания в соответствии с требованиями Регламента;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Регламента.

2. Осуществление контроля за качеством выполнения муниципальной работы

2.1. Организация обеспечения качества и доступности выполнения муниципальной работы, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

2.2. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.3. Внутренний контроль проводится директором МАУК «ХИО».

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);
- 2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Выявленные недостатки по выполнению муниципальной работы анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном выполнении работы).

2.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения по выполнению муниципальной работы осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

- 1) проведения мониторинга основных показателей муниципальной работы за определённый период;
- 2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество работы, а также факт принятия мер по жалобам.

При подтверждении факта некачественного выполнения муниципальной работы к директору МАУК «ХИО» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

IV. Административные процедуры

1. Состав административных процедур

1.1. Основанием для начала административного действия является обращение Пользователя в МАУК «ХИО» по вопросу выполнения муниципальной работы.

1.2. Выполнение муниципальной работы включает в себя следующие административные процедуры:

- приём заявления;
- рассмотрение заявления;
- принятие предмета от Пользователя;
- определение музейной ценности предмета;
- постановка предмета на музейный учёт.

Выполнение муниципальной работы, приём граждан и регистрация заявок осуществляется в рамках режима работы МАУК «ХИО».

1.3. Иные административные процедуры:

- возможность предоставления муниципальной работы, либо отдельных административных процедур в электронном формате.

2. Информирование по запросам пользователей

2.1. При информировании Пользователей по вопросам выполнения муниципальной работы в ответах на телефонный звонок и обращения непосредственно в учреждение сотрудники МАУК «ХИО» подробно и вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующих Пользователя.

2.2. При невозможности сотрудника ответить на поставленные вопросы, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику по требуемому профилю.

2.3. Выдача пользователю информации в соответствии с его запросом. Срок ответа не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного запроса. Срок ответа на устный вопрос не должен превышать 10 минут.

3. Последовательность выполнения административных процедур

3.1. Приём и регистрация заявки.

3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение Пользователя в МАУК «ХИО». Пользователь имеет право направить обращение лично, по телефону, по почте, электронной почте.

- При обращении с целью получения муниципальной работы Пользователь сообщает свою фамилию, имя, отчество (при наличии), дату, желаемое время выполнения муниципальной работы.

- При ответе на телефонный звонок специалист, назвав свою фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, выслушивает и уточняет суть вопроса, принимает решение в соответствии с запросом Пользователя и даёт Пользователю конкретный ответ.

- Специалисты, осуществляющие выполнение муниципальной работы, должны корректно и внимательно относиться к Пользователю, излагать материал в простой, чёткой и понятной форме, учитывать возраст и информированность Пользователя.

- Специалисты, осуществляющие выполнение муниципальной работы, несут ответственность за достоверность излагаемого материала и нарушение правил этикета.

- При отсутствии оснований для отказа в выполнении муниципальной услуги специалист МАУК «ХИО» регистрирует заявку.

3.2. Результатом выполнения муниципальной работы является пополнение музейного фонда и реализация прав граждан на музейное обслуживание в МАУК «ХИО».

4. Сроки выполнения административных процедур

4.1. Принятие и регистрация заявления Пользователя.

Ответ на письменные и почтовые обращения даётся в срок, не превышающий 5 (пяти) дней со дня регистрации обращения, в простой, чёткой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, исполнившего ответ на обращение.

5. Порядок и формы контроля за выполнением муниципальной работы

5.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

5.2. Внутренний контроль осуществляется директором МАУК «ХИО». Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной работы);

2) плановый контроль:

- тематический (контроль по направлениям деятельности учреждения, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе учреждения);

- комплексный (проверка деятельности сотрудников и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере музейного обслуживания анализируются в отношении каждого сотрудника с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном выполнении муниципальной работы).

5.3. МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» осуществляет внешний контроль за деятельностью в части соблюдения качества бюджетной услуги путём:

- проведения мониторинга основных показателей муниципальной работы за определённый период;

- анализа обращений и жалоб граждан в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск», проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб МАУК «ХИО» на предмет фиксации в ней жалоб на качество муниципальной работы, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество муниципальной работы.

Для оценки качества и безопасности услуги по обслуживанию населения МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния учреждения;

- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление муниципальной работы, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

- социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

5.4. Жалобы на нарушение настоящего Регламента получателями услуг могут направляться как непосредственно в МАУК «ХИО», так и в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

Жалобы и заявления на некачественное выполнение муниципальной работы подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на выполнение муниципальной работы с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены директором МАУК «ХИО» с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного выполнения муниципальной работы к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

6.1. Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обслуживание действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

6.2. Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по выполнению муниципальной работы руководителю учреждения.

6.3. Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при выполнении муниципальной работы в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

6.4. Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

6.5. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации письменного заявления.

6.6. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

6.7. Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии), должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого действия (бездействия);

- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

6.8. По результатам рассмотрения обращения должностными лицами принимается решение об удовлетворении требований заявителя (представителя заявителя) либо об отказе в удовлетворении обращения.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю (представителю заявителя).

6.9. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответ по существу в связи с заранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

6.10. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения заявителя (представителя заявителя).

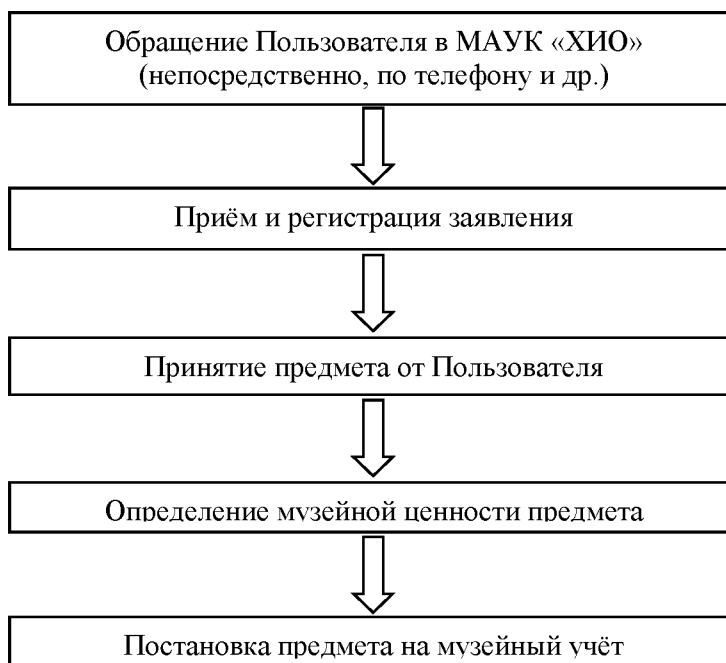
6.11. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

6.12. Заявитель имеет право на обжалование действий и бездействий должностных лиц в судебном порядке в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Приложение № 1
к Административному регламенту выполнения
муниципальной работы «Формирование, учёт,
изучение, обеспечение физического сохранения
и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при выполнении муниципальной работы



Приложение № 2
к Административному регламенту выполнения
муниципальной работы «Создание экспозиций
(выставок) музеев, организация выездных
выставок» (в стационарных условиях)

Директору
МАУК «Художественно-историческое объединение»
С.Ю. Спиридоновой

От _____
(Ф.И.О. заявителя, наименование юридического лица)

(индекс, почтовый адрес заявителя)

(телефон)

Заявка

Прошу _____

Решение прошу направить следующим способом (нужно подчеркнуть):

- выслать почтовым отправлением по указанному в заявке адресу;
- отправить электронной почтой по адресу _____
- получу лично

« ____ » _____ г.

(дата)

(подпись)

Образец заполнения:

Прошу Вас организовать и провести экскурсию/провести лекцию по временной выставке/ по теме для (наименование организованной группы) - дата и время мероприятия.