



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТЮМЕНИ
ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ**

ПРИКАЗ

02.10.2023

№ 40-34-Вн-000277/23-

**Об утверждении стандартов
качества предоставления
муниципальных услуг (выполнения
работ) подведомственными
учреждениями**

В соответствии с Постановлением Администрации города Тюмени от 13.01.2011 № 1-пк «Об утверждении Положения о формировании и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями города Тюмени», руководствуясь статьей 58 Устава города Тюмени, распоряжением Главы Администрации города Тюмени от 07.09.2007 № 241-рг «О департаменте культуры Администрации города Тюмени»,
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить следующие стандарты качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) подведомственными учреждениями:

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) по организации досуга населения согласно приложению 1 к настоящему приказу;

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) по театральной деятельности согласно приложению 2 к настоящему приказу;

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) по библиотечному делу согласно приложению 3 к настоящему приказу;

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг по дополнительному образованию согласно приложению 4 к настоящему приказу;

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи» согласно приложению 5 к настоящему приказу.

2. Ведущему менеджеру по связям с общественностью отдела реализации культурной политики комитета по реализации культурной политики департамента культуры, в должностные обязанности которого входит размещение информации на официальном портале Администрации города Тюмени, обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте департамента культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Старшему документоведу сектора по общим вопросам департамента культуры в срок, не превышающий 3 рабочих дня со дня издания настоящего приказа:

ознакомить с настоящим приказом сотрудников департамента культуры, указанных в листе ознакомления с настоящим приказом, а также лиц исполняющих их обязанности в случае временного отсутствия, в том числе временной нетрудоспособности, отпуска, командировки, прекращения трудовых отношений до замещения должности, под роспись;

довести настоящий приказ до сведения руководителей подведомственных учреждений под роспись.

4. Руководителям подведомственных учреждений обеспечить размещение стандартов качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) на официальных сайтах учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в срок, не превышающий 3 рабочих дня со дня регистрации настоящего приказа.

5. Признать утратившими силу следующие приказы департамента культуры:

от 26.02.2016 № 25 о/д «Об утверждении стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) подведомственными учреждениями»;

от 27.04.2016 № 71 о/д «Об изменении приказа департамента культуры Администрации города Тюмени от 26.02.2016 № 25 о/д»;

от 26.08.2016 № 187 о/д «О внесении изменений в приказы департамента культуры Администрации города Тюмени от 26.02.2016 № 25 о/д, от 05.05.2016 № 73 о/д»;

от 30.09.2016 № 215 о/д «О внесении изменений в приказ департамента культуры Администрации города Тюмени от 26.02.2016 № 25 о/д»;

от 25.10.2016 № 232 о/д «О внесении изменений в приказ департамента культуры Администрации города Тюмени от 26.02.2016 № 25 о/д»;

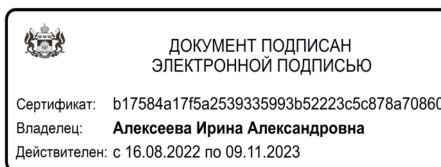
от 20.02.2017 № 22 о/д «О внесении изменений в приказ департамента культуры Администрации города Тюмени от 26.02.2016 № 25 о/д»;

от 11.07.2017 № 95 о/д «О внесении изменений в приказ департамента культуры Администрации города Тюмени от 26.02.2016 № 25 о/д»;

от 07.11.2018 № 178 о/д «О внесении изменений в приказ департамента культуры Администрации города Тюмени от 26.02.2016 № 25 о/д».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор департамента



И. А. Алексеева

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) по организации досуга населения

1. Общие положения

1.1. Разработчиком стандарта качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) по организации досуга населения (далее - Стандарт) является департамент культуры Администрации города Тюмени (далее — Департамент/Учредитель).

1.2. Настоящий Стандарт устанавливает требования к качеству и доступности предоставления (далее - предоставление/оказание) следующих муниципальных услуг (выполнения работ) (далее — услуг (работ)):

- а) организация и проведение культурно-массовых мероприятий (работа);
- б) организация и проведение культурно-массовых мероприятий (услуга);
- в) организация показа концертов и концертных программ (услуга);
- г) организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (услуга);
- д) создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (работа);
- е) показ (организация показа) концертных программ (услуга).

1.3. Услуги (работы), указанные в пункте 1.2 настоящего Стандарта в электронной форме не предоставляются.

1.4. Исполнителями услуг (работ) являются следующие муниципальные автономные учреждения сферы искусства и культуры, закрепленные в ведении Департамента (далее – Учреждения):

Наименование услуг (работ)	Наименование Учреждений, предоставляющих услуги (работы)
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий (работа)	МАУК «ДК «Поиск»; МАУК «ЦТК»; МАУК Центр русской культуры; МАУК «ЦКиТ «Тюмень»; МАУК «ЦГБС», МАУК «Молодежный театр «Ангажемент» имени В.С. Загоруйко»; МАУ ДО «ДШИ им. В.В. Знаменского»; МАУ ДО «ДХШ им. А.П. Митинского»; МАУ ДО «ДШИ «Гармония»; МАУ ДО «ДШИ «Этюд»
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий (услуга)	МАУК «ДК «Поиск»; МАУК «ЦТК»; МАУК Центр русской культуры; МАУК «ЦКиТ «Тюмень»; МАУК «ЦГБС», МАУК «Молодежный театр «Ангажемент» имени В.С. Загоруйко»; МАУ ДО «ДШИ им. В.В. Знаменского»; МАУ ДО «ДХШ им. А.П. Митинского»; МАУ ДО «ДШИ «Гармония»; МАУ ДО «ДШИ «Этюд»
Организация показа концертов и концертных программ (услуга)	МАУК «ДК «Поиск»; МАУК «ЦТК»; МАУК Центр русской культуры; МАУК «ЦКиТ «Тюмень»
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (услуга)	МАУК «ДК «Поиск»; МАУК «ЦТК»; МАУК Центр русской культуры; МАУК «ЦКиТ «Тюмень»
Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (работа)	МАУК «ЦГБС»

Показ (организация показа) концертных программ (услуга)	МАУК «ДК «Поиск»; МАУК «ЦТК»; МАУК Центр русской культуры; МАУК «ЦКиТ «Тюмень»; МАУ ДО «ДШИ им. В.В. Знаменского»; МАУ ДО «ДХШ им. А.П. Митинского»; МАУ ДО «ДШИ «Гармония»; МАУ ДО «ДШИ «Этюд»
--	--

1.5. Потребителями услуг (работ) являются физические и юридические лица (за исключением услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества).

Потребителями услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества являются физические лица.

1.6. Описание льготных категорий потребителей услуг (работ).

При организации платных услуг (работ) Учреждение вправе устанавливать льготные категории потребителей услуг (работ).

Решение об установлении льгот отдельным категориям потребителей услуг (работ), за исключением категорий, установленных действующим законодательством Российской Федерации, определении перечня платных услуг (работ), предоставляемых потребителям услуг (работ) на льготных условиях, и размере льгот принимается Учреждением самостоятельно, исходя из своих финансовых, материально-технических и организационных возможностей.

1.7. Сфера применения и назначение настоящего Стандарта.

Настоящий Стандарт распространяется на услуги (работы), указанные в пункте 1.2 настоящего Стандарта, предоставляемые Учреждениями, указанными в пункте 1.4 настоящего Стандарта.

1.8. Понятия, используемые в Стандарте, применяются в тех же значениях, что и в нормативных правовых актах Российской Федерации, Тюменской области и муниципальных правовых актов города Тюмени.

1.9. Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих качество предоставления услуг (работ):

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

2) Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1;

3) Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

4) Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;

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

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

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

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

9) Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

10) Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

- 11) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 12) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- 13) Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- 14) Постановление Минтруда РФ от 21.08.1998 № 37 «Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих»;
- 15) Приказ Минздравсоцразвития РФ от 30.03.2011 № 251 н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;
- 16) Приказ Минфина России от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» (далее - Приказ Минфина России от 21.07.2011 № 86н);
- 17) Приказ Минтруда России от 26.04.2013 № 167н «Об утверждении рекомендаций по оформлению трудовых отношений с работником государственного (муниципального) учреждения при введении эффективного контракта» (далее – приказ Минтруда России от 26.04.2013 № 167н);
- 18) Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (далее – Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277);
- 19) Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» (далее - Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834);
- 20) Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее - Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599);
- 21) Постановление Администрации города Тюмени от 13.01.2011 № 1-пк «Об утверждении Положения о формировании и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями города Тюмени»;
- 22) Постановление Администрации города Тюмени от 25.07.2011 № 78-пк «О формировании фонда оплаты труда муниципальных образовательных организаций сферы искусства и культуры города Тюмени» (далее - Постановление Администрации города Тюмени от 25.07.2011 № 78-пк);
- 23) Постановление Администрации города Тюмени от 26.12.2016 № 507-пк «О формировании фонда оплаты труда муниципальных учреждений

культуры города Тюмени» (далее - Постановление Администрации города Тюмени от 26.12.2016 № 507-пк).

2. Перечень требований к исполнителям услуг (работ), к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуг (работ), к порядку (процедуре) предоставления услуг (работ)

2.1. Требования к исполнителям услуг (работ)

2.1.1. Требования к наличию лицензий, сертификатов.

Для предоставления услуг (работ) наличие лицензий или сертификатов не требуется.

2.1.2. Требования к месту расположения исполнителя услуг (работ) с учетом его транспортной и пешеходной доступности.

К зданиям (помещениям) Учреждения должен быть обеспечен свободный и безопасный подход для посетителей, подъезд для производственных целей самого Учреждения, для транспорта, для специальной, в том числе пожарной техники.

Учреждение должно быть размещено в пределах территориальной доступности для жителей одного или нескольких районов.

2.1.3. Требования к режиму работы исполнителя услуг (работ).

Режим работы Учреждения определяется локальным актом Учреждения самостоятельно.

Услуги (работы) для несовершеннолетних в возрасте до 13 лет включительно предоставляются не ранее 08:00 часов утра и не позднее 20:00 часов вечера, за исключением случаев согласования иного времени с родителями (законными представителями) потребителей услуг (работ).

Услуги (работы) для несовершеннолетних в возрасте с 14 до 18 лет включительно предоставляются не ранее 08:00 часов утра и не позднее 21:00 часов вечера, за исключением случаев согласования иного времени с родителями (законными представителями) потребителей услуг (работ).

2.1.4. Требования к помещению.

Помещения Учреждения по размерам (площади) и расположению должны обеспечивать необходимые и безопасные условия для нахождения в них потребителей услуг (работ).

Для предоставления услуг (работ) в Учреждении должны быть предусмотрены следующие помещения:

- помещения, в которых организуются досуговые мероприятия;
- входная зона;
- гардероб;
- санитарные узлы;
- иные помещения, которые могут быть использованы для непосредственного предоставления услуг (работ).

Помещения Учреждения должны соответствовать установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим нормам и правилам, правилам противопожарной безопасности, должны быть пригодны к эксплуатации по техническому состоянию.

В помещениях Учреждения необходимо поддерживать порядок и чистоту, соблюдать режим проветривания в соответствии с санитарными нормами, соблюдать санитарные требования к профилактике заболеваний.

Учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой.

Специальное оборудование и аппаратуру 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.

Оборудование и аппаратура должны быть размещены способом, обеспечивающим безопасность для потребителей услуг (работ).

Учреждение должно быть обеспечено необходимой для предоставления услуг (работ) материально-технической базой, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, подключено к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

Доступ для инвалидов и других маломобильных групп населения обеспечивается в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тюменской области и муниципальными правовыми актами города Тюмени.

2.2. Требования к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуг (работ)

2.2.1. Требования к количеству специалистов (работников), необходимому для качественного предоставления услуг (работ).

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов (работников) (далее — работник/работники) в соответствии со штатным расписанием.

При формировании штатного расписания следует исходить из потребностей в работниках для надлежащего предоставления услуг (работ), а также из финансовых возможностей Учреждения.

Определение количества штатных единиц осуществляется муниципальными учреждениями культуры города Тюмени самостоятельно с учетом Постановления Администрации города Тюмени от 26.12.2016 № 507-пк.

Определение количества штатных единиц осуществляется муниципальной образовательной организацией сферы искусства и культуры города Тюмени самостоятельно с учетом Постановления Администрации города Тюмени от 25.07.2011 № 78-пк.

2.2.2. Требования к образованию, квалификации, опыту персонала, наличию лицензий на осуществление деятельности.

Работники Учреждения должны соответствовать требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) положениям профессиональных стандартов, а так же обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них трудовых обязанностей.

Лица, не имеющие специальной подготовки или стажа работы, установленных требованиями к квалификации, но обладающие достаточным практическим опытом и выполняющие качественно и в полном объеме возложенные на них должностные обязанности, по рекомендации аттестационной комиссии назначаются на соответствующие должности так же, как и лица, имеющие специальную подготовку и стаж работы.

С каждым работником должен быть заключен трудовой договор в соответствии с трудовым законодательством и Приказом Минтруда России от 26.04.2013 № 167н.

У каждого работника Учреждения должна быть должностная инструкция, содержащая задачи, трудовую функцию и конкретный перечень должностных обязанностей работника, права и пределы ответственности работника, а также квалификационные требования, предъявляемые к занимаемой должности.

Для предоставления услуг (работ) наличие лицензий или сертификатов не требуется.

2.2.3. Требования к служебному поведению персонала, внешнему виду, форме одежды, состоянию здоровья.

Работники Учреждения должны быть доброжелательными, вежливыми, компетентными, иметь опрятный внешний вид и быть годными по состоянию здоровья к выполнению возложенных на них трудовых обязанностей.

Требования к форме одежды устанавливаются Учреждением самостоятельно.

2.3. Требования к порядку (процедуре) предоставления услуг (работ)

2.3.1. Сроки и порядок предоставления информации об услуге (работе) исполнителем услуг (работ), в том числе в электронном виде.

Место размещения информации	Состав информации	Срок размещения (обновления) информации
Официальный сайт в сети «Интернет» www.bus.gov.ru	Согласно перечню информации, установленному Приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н	Не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия (издания, изменения) документов
Официальный сайт Учреждения	Согласно перечню информации, установленному Приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 (включая локальные акты, регламентирующие предоставление услуги)	В течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений
Информационные стенды Учреждения		

Информирование потребителей также может осуществляться любым иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информации, в том числе посредством консультации по телефону, распространения информационной и рекламной продукции (афиши, листовки, устное оповещение, использование средств массовой информации и др.).

2.3.2. Очередность предоставления услуг (работ), в том числе сроки и условия ожидания предоставления услуг (работ).

Предоставление услуг (работ) осуществляется в соответствии с режимом работы Учреждения.

Условия ожидания предоставления услуг (работ) должны обеспечивать комфорт и безопасность потребителя услуг (работ).

2.3.2.1. Срок ожидания выполнения работы по организации и проведению культурно-массовых мероприятий, предоставления услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий составляет не более 15 минут

со времени начала мероприятия указанного в афише (билете, на сайте, информационном стенде).

В случае посещения потребителем мероприятия после его начала, срок ожидания не устанавливается.

Услуга и работа предоставляются без установления очередности.

2.3.2.2. Срок ожидания предоставления услуги по организации показа концертов и концертных программ, предоставления услуги по показу (организации показа) концертных программ составляет не более 15 минут со времени начала мероприятия, указанного в афише (билете, на сайте, информационном стенде).

Услуга предоставляется без установления очередности.

2.3.2.3. Срок ожидания предоставления услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества составляет не более 15 минут со времени начала занятий указанного в расписании клубного формирования или формирования самодеятельного народного творчества.

Услуга предоставляется без установления очередности.

2.3.2.4. Срок ожидания выполнения работы по созданию экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок не устанавливается, потребитель вправе посетить выставку в часы работы Учреждения.

Услуга предоставляется без установления очередности.

2.3.3. Требования к местам ожидания, местам получения информации и местам заполнения необходимых документов.

Вход в помещение(я) с местами ожидания, местами получения информации и местами заполнения необходимых документов (далее – Помещения) должен быть свободным для потребителей.

Помещения должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 2.1.4 настоящего Стандарта.

На здании рядом со входом в Учреждение должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая наименование Учреждения, место его нахождения (адрес) и режим работы.

Места получения информации оборудуются информационными стендами, содержащими информацию о видах и порядке предоставления услуг (работ).

В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для потребителей.

В местах для заполнения необходимых документов должен располагаться стол с канцелярскими принадлежностями для заполнения необходимых документов.

2.3.4. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуг (работ), способы их получения, в том числе в электронной форме и порядок их представления.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуг (работ), порядок и сроки их представления:

Наименование услуги (работы)	Перечень документов (сведений)	Порядок и сроки предоставления документов
Организация и проведение культурно-массовых -	Документы не требуются (за исключением предоставления услуги (работы), организованной на пригласительной основе).	Документы представляются потребителем в порядке общей очереди в день оказания услуги (работы),

мероприятий (услуга)	Для получения услуги (работы), организованной на пригласительной основе необходимо предоставить пригласительный билет.	но не позднее 15 минут до начала оказания услуги (работы), в случае, если требуется предоставление документов
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий (работа)		
Организация показа концертов и концертных программ (услуга)		
Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (работа)		
Показ (организация показа) концертных программ (услуга)		
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (услуга)	Перечень документов устанавливается локальным актом Учреждения	Порядок и сроки предоставления документов устанавливаются локальным актом Учреждения

Получение и предоставление документов осуществляется потребителем самостоятельно.

2.3.5. Состав и последовательность действий потребителя услуг (работ) и исполнителя услуг (работ).

2.3.5.1. В целях выполнения работы по организации и проведению культурно-массовых мероприятий, предоставления услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий, предоставления услуги по организации показа концертов и концертных программ, предоставления услуги по показу (организации показа) концертных программ исполнитель услуг (работ) и потребитель осуществляют следующие действия:

- размещение Учреждением на своем официальном сайте и на информационном стенде информации о проведении культурно-массового мероприятия, показа концертов и концертных программ;
- прием и регистрация Учреждением заявок от потребителей (в случае, если это необходимо в соответствии с Положением о мероприятии);
- потребитель получает доступ к информации об услуге (работе) в соответствии с планом работы Учреждения, публикуемым в сети Интернет;
- потребитель прибывает к месту предоставления услуги (работ) в соответствии со сведениями о дате, месте, времени, указанными на официальном сайте и (или) на информационном стенде.

2.3.5.2. В целях предоставления услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества исполнитель услуги и потребитель осуществляют следующие действия:

- размещение Учреждением на своем официальном сайте и на информационном стенде информации о приеме в клубные формирования;
- подача потребителем услуги заявления и документов, необходимых для предоставления услуги;
- прием и регистрация Учреждением заявления и документов, необходимых для предоставления услуги;
- принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) услуги Учреждением;
- зачисление потребителя услуги в состав клубного формирования Учреждения;
- проведение теоретических и практических занятий с потребителями услуги (при условии зачисления потребителей услуги в состав клубного формирования Учреждения);
- организация участия потребителей услуги в текущей деятельности Учреждения в рамках клубного формирования;
- осуществление контроля предоставления услуги руководством Учреждения.

2.3.5.3. В целях выполнения работы по созданию экспозиций (выставок) музеев, организации выездных выставок исполнитель работы и потребитель осуществляют следующие действия:

- размещение Учреждением на своем официальном сайте и на информационном стенде информации об экспозициях (выставках);
- потребитель получает доступ к информации об экспозициях (выставках) в соответствии с планом работы Учреждения, публикуемым в сети «Интернет»;
- потребитель прибывает к месту организации экспозиции (выставки) в соответствии со сведениями о дате, месте, времени, указанными на официальном сайте и на информационном стенде.

2.3.6. *Требования к объему, содержанию, продолжительности, периодичности предоставления услуг (работ).*

2.3.6.1. Показатели, характеризующие качество, объем и содержание услуг (работ) устанавливаются Департаментом при формировании и доведении муниципального задания до Учреждения.

Периодичность и продолжительность предоставления услуг (работ) устанавливается Учреждением самостоятельно с учетом объема услуг (работ) установленных Департаментом в муниципальном задании.

2.3.7. *Требования к сроку предоставления услуг (работ), а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе предоставления услуг (работ).*

Срок предоставления услуг (работ) устанавливается Учреждением самостоятельно (в плане работы Учреждения, сценарии, программе мероприятия и расписании занятий клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества).

Сроки на совершение действий и принятие решений в процессе предоставления услуг (работ) регламентируются законодательством Российской Федерации, Тюменской области и муниципальными правовыми актами города Тюмени, локальными актами Учреждения.

2.3.8. *Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуг (работ).*

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуг (работ):

а) непредставление или неполное представление документов, предусмотренных пунктом 2.3.4 настоящего Стандарта;

б) наличие медицинских противопоказаний для посещения занятий по выбранному профилю (в случае предоставления услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества);

в) несоответствие потенциального получателя услуги (работы) установленной возрастной группе;

г) отсутствие свободных мест в Учреждении.

2.3.9. Приостановление предоставления услуг (работ) допускается по следующим основаниям:

а) неблагоприятные климатические (погодные) условия:

- официальное объявление о чрезвычайной ситуации, в том числе штормовом предупреждении;

- официальные данные (прогноз) об аномально холодной погоде.

б) санитарно-противоэпидемические ограничительные мероприятия;

в) внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях (на территориях), в которых осуществляется предоставление услуг (работ);

г) возникновение реальной угрозы нормальному функционированию Учреждению, а также угрозы безопасности потребителей услуг (работ) и нарушения общественного порядка.

2.3.10. Исчерпывающее описание результата, который должен получить потребитель услуг (работ).

2.3.10.1. Результатом предоставления услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий является организация и проведение культурно-массового мероприятия, организация досуга жителей.

Потребителю может быть отказано в предоставлении услуги по основаниям, предусмотренным пунктом 2.3.8 настоящего Стандарта.

2.3.10.2. Результатом выполнения работы по организации и проведению культурно-массовых мероприятий является организация и проведение культурно-массового мероприятия, организация досуга жителей.

Потребителю может быть отказано в выполнении работы по основаниям, предусмотренным пунктом 2.3.8 настоящего Стандарта.

2.3.10.3. Результатом предоставления услуги по организации показа концертов и концертных программ является показ концертов и концертных программ, организация досуга жителей.

Потребителю может быть отказано в предоставлении услуги по основаниям, предусмотренным пунктом 2.3.8 настоящего Стандарта.

2.3.10.4. Результатом предоставления услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества является развитие творческих способностей участников клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества, организация досуга жителей.

Потребителю может быть отказано в предоставлении услуги по основаниям, предусмотренным пунктом 2.3.8 настоящего Стандарта.

2.3.10.5. Результатом выполнения работы по созданию экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок является создание

экспозиций (выставок), музеев, организация выездных выставок, организация досуга жителей.

Потребителю может быть отказано в выполнении работы по основаниям, предусмотренным пунктом 2.3.8 настоящего Стандарта.

2.3.10.6. Результатом предоставления услуги по показу (организации показа) концертных программ является показ (организация показа) концертной программы, организация досуга жителей.

Потребителю может быть отказано в предоставлении услуги по основаниям, предусмотренным пунктом 2.3.8 настоящего Стандарта.

2.3.11. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение исполнителем услуг (работ) стандарта качества услуг (работ).

2.3.11.1. Граждане вправе направить жалобу на несоблюдение настоящего Стандарта руководителю Учреждения или руководителю Учредителя при личном приеме устно или в форме письменного обращения (в том числе, в электронной форме).

2.3.11.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3.11.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.3.11.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3.11.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3.11.6. Срок рассмотрения письменного обращения - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.3.11.7. Личный прием проводится уполномоченными лицами в соответствии с установленным графиком приема, информация о котором размещается в доступном для посетителей месте, на информационном стенде, официальном сайте Учреждения (Учредителя). При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

2.3.11.8. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.3.11.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

2.3.11.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного Учреждения, государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.3.12. *Порядок контроля за предоставлением услуг (работ).*

2.3.12.1. Контроль за предоставлением услуг (работ) осуществляется Учредителем в следующих формах:

а) рассмотрение отчета Учреждения о выполнении муниципального задания;

б) контроль за исполнением муниципального задания;

в) проведение финансового контроля.

2.3.12.3. В рамках контроля за исполнением муниципального задания Учредитель осуществляет проведение плановых и внеплановых проверок оказания Учреждением услуг (работ), а также проведение профилактических мероприятий.

2.3.12.4. Проверки могут быть камеральными (без выезда в Учреждение, на основе представленных или (и) имеющихся у Учредителя документов) или выездными (по месту фактического оказания услуг (работ)).

2.3.12.5. О проведении проверки должен быть издан приказ руководителя Учредителя.

2.3.12.6. Плановые проверки могут быть комплексными и тематическими и проводятся в соответствии с ежегодным планом проведения проверок, утвержденным приказом руководителя Учредителя.

2.3.12.7. Периодичность плановых проверок устанавливается на основании риск - ориентированного подхода при осуществлении контроля за исполнением Учреждением муниципального задания.

2.3.12.8. Внеплановые проверки проводятся вне утвержденного ежегодного плана проведения проверок, в соответствии с приказом руководителя Учредителя о проведении внеплановой проверки при наличии следующих оснований:

- обращение физического или юридического лица, поступление информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, получение информации из средств массовой информации о признаках нарушения муниципальными учреждениями установленных требований, при наличии данных о том, что нарушение указанных требований привело к нарушению прав физических и (или) юридических лиц, являющихся потребителями соответствующих услуг (работ);

- неполучение в установленный в предостережении о недопустимости нарушения установленных требований и о необходимости принятия мер по обеспечению их соблюдения, срок от Учреждения информации, подтверждающей устранение (отсутствие) нарушения;

- отклонение выполнения показателей, установленных муниципальным заданием, на 15% и более.

3. Показатели (индикаторы) оценки качества предоставляемых услуг (работ)

3.1. Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 установлены следующие показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания (предоставления) услуг (работ) организациями культуры:

3.1.1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

а) соответствие информации о деятельности Учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении Учреждения;
- на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) обеспечение на официальном сайте Учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями (потребителями) услуг (работ):

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым (предоставляемым) услугам (работам) и пр.);

- обеспечение технической возможности выражения получателем (потребителем) услуг (работ) мнения о качестве оказания услуг (работ) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

в) доля получателей (потребителей) услуг (работ), удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Учреждения, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ)).

3.1.2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг (работ)»:

а) Обеспечение в Учреждении комфортных условий для предоставления услуг (работ):

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри Учреждения;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений Учреждения;
- возможность бронирования услуги (работы)/доступность записи на получение услуги (работы) (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения, при личном посещении и пр.);

б) время ожидания предоставления услуги (работы);

в) доля получателей (потребителей) услуг (работ), удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (работ) (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ)).

3.1.3. Критерий «Доступность услуг (работ) для инвалидов»:

а) оборудование территории, прилегающей к Учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в Учреждении;

б) обеспечение в Учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги (работы) наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта Учреждения в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками Учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками Учреждения);

- наличие возможности предоставления услуг (работ) в дистанционном режиме или на дому;

в) доля получателей (потребителей) услуг (работ), удовлетворенных доступностью услуг (работ) для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ) - инвалидов).

В случае если Учреждение размещено в объекте культурного наследия, доступность услуг (работ) для инвалидов обеспечивается в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834.

3.1.4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников Учреждения»:

а) доля получателей (потребителей) услуг (работ), удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей (потребителей) услуги (работ) (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в Учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ));

б) доля потребителей услуг (работ), удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуг (работ) при обращении в Учреждение (в % от общего числа опрошенных потребителей услуг (работ));

в) доля получателей (потребителей) услуг (работ), удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги (работы), получение консультации по оказываемым услугам (работам) и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ)).

3.1.5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг (работ)»:

а) доля получателей (потребителей) услуг (работ), которые готовы рекомендовать Учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора Учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ));

б) доля получателей (потребителей) услуг (работ), удовлетворенных графиком работы Учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ));

в) доля получателей (потребителей) услуг (работ), удовлетворенных в целом условиями оказания (предоставления) услуг (работ) в Учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ)).

3.2. При оценке качества оказания (предоставления) услуг МАУК «Молодежный театр «Ангажемент» имени В.С. Загоруйко» применяются только показатели установленные пунктами 3.1.1, 3.1.3 настоящего раздела.

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) по театральной деятельности

1. Общие положения

1.1. *Разработчиком стандарта качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) по театральной деятельности (далее - Стандарт) является департамент культуры Администрации города Тюмени (далее — Департамент/Учредитель).*

1.2. *Настоящий Стандарт устанавливает требования к качеству и доступности предоставления (далее - предоставление/оказание) следующих муниципальных услуг (выполнения работ) (далее — услуг (работ)):*

- а) создание спектаклей (работа);
- б) показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) (услуга);
- в) предоставление информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсы данных мероприятий (услуга).

1.3. Услуги (работы), указанные в подпунктах а), б) пункта 1.2 настоящего Стандарта в электронной форме не предоставляются.

Услуга, указанная в подпункте в) пункта 1.2 настоящего Стандарта предоставляется в электронной форме с особенностями, установленными пунктом 2.3.13 настоящего Стандарта.

1.4. *Исполнителем услуг (работ) является муниципальное автономное учреждение сферы искусства и культуры, закрепленное в ведении Департамента – МАУК «Молодежный театр «Ангажемент» имени В.С. Загоруйко» (далее – Учреждение).*

1.5. *Потребителями услуг (работ) являются физические и юридические лица (за исключением услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок)).*

Потребителями услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) являются физические лица.

1.6. *Описание льготных категорий потребителей услуг (работ).*

При организации платных услуг (работ) Учреждение вправе устанавливать льготные категории *потребителей* услуг (работ).

Решение об установлении льгот отдельным категориям потребителей услуг (работ), за исключением категорий, установленных действующим законодательством Российской Федерации, определении перечня платных услуг (работ), предоставляемых потребителям услуг (работ) на льготных условиях, и размере льгот принимается Учреждением самостоятельно, исходя из своих финансовых, материально-технических и организационных возможностей.

1.7. *Сфера применения и назначение настоящего Стандарта.*

Настоящий Стандарт распространяется на услуги (работы), указанные в пункте 1.2 настоящего Стандарта, предоставляемые Учреждением, указанном в пункте 1.4 настоящего Стандарта.

1.8. Понятия, используемые в Стандарте, применяются в тех же значениях, что и в нормативных правовых актах Российской Федерации, Тюменской области и муниципальных правовых актах города Тюмени.

1.8. Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих качество предоставления услуг (работ):

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

2) Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1;

3) Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

4) Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;

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

6) Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

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

8) Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

9) Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

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

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

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

13) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ);

14) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;

15) Приказ Минфина России от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» (далее - Приказ Минфина России от 21.07.2011 № 86н);

16) Приказ Минтруда России от 26.04.2013 № 167н «Об утверждении рекомендаций по оформлению трудовых отношений с работником государственного (муниципального) учреждения при введении эффективного контракта» (далее – приказ Минтруда России от 26.04.2013 № 167н);

17) Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного

самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (далее – Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277);

18) Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» (далее - Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834);

19) Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее - Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599);

20) Постановление Администрации города Тюмени от 13.01.2011 № 1-пк «Об утверждении Положения о формировании и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями города Тюмени»;

21) Постановление Администрации города Тюмени от 11.04.2012 № 32-пк «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов Администрации города Тюмени, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих» (далее - Постановление Администрации города Тюмени от 11.04.2012 № 32-пк);

22) Постановление Администрации города Тюмени от 26.12.2016 № 507-пк «О формировании фонда оплаты труда муниципальных учреждений культуры города Тюмени» (далее - Постановление Администрации города Тюмени от 26.12.2016 № 507-пк).

2. Перечень требований к исполнителям услуг (работ), к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуг (работ), к порядку (процедуре) предоставления услуг (работ)

2.1. Требования к исполнителям услуг (работ)

2.1.1. Требования к наличию лицензий, сертификатов.

Для предоставления услуг (работ) наличие лицензий или сертификатов не требуется.

2.1.2. Требования к месту расположения исполнителя услуг (работ) с учетом ее транспортной и пешеходной доступности.

К зданиям (помещениям) Учреждения должен быть обеспечен свободный и безопасный подход для посетителей, подъезд для производственных целей самого Учреждения, для транспорта, для специальной, в том числе пожарной техники.

Учреждение должно быть размещено в пределах территориальной доступности для жителей одного или нескольких районов.

2.1.3. Требования к режиму работы исполнителя услуг (работ).

Режим работы Учреждения определяется локальным актом Учреждения самостоятельно.

Услуги (работы) для несовершеннолетних в возрасте до 13 лет включительно предоставляются не ранее 08:00 часов утра и не позднее 20:00

часов вечера, за исключением случаев согласования иного времени с родителями (законными представителями) потребителей услуг (работ).

Услуги (работы) для несовершеннолетних в возрасте с 14 до 18 лет включительно предоставляются не ранее 08:00 часов утра и не позднее 21:00 часов вечера, за исключением случаев согласования иного времени с родителями (законными представителями) потребителей услуг (работ).

2.1.4. Требования к помещению.

Помещения Учреждения по размерам (площади) и расположению должны обеспечивать необходимые и безопасные условия для нахождения в них потребителей услуг (работ).

Для предоставления услуг (работ) в Учреждении должны быть предусмотрены следующие помещения:

- входная зона;
- гардероб;
- санитарные узлы;
- зрительный зал;
- касса;
- артистическая гримерная;
- иные помещения, которые могут быть использованы для непосредственного предоставления услуг (работ).

Помещения Учреждения должны соответствовать установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим нормам и правилам, правилам противопожарной безопасности, должны быть пригодны к эксплуатации по техническому состоянию.

В помещениях Учреждения необходимо поддерживать порядок и чистоту, соблюдать режим проветривания в соответствии с санитарными нормами, соблюдать санитарные требования к профилактике заболеваний.

Учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой.

Специальное оборудование и аппаратуру 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.

Оборудование и аппаратура должны быть размещены способом, обеспечивающим безопасность для потребителей услуг (работ).

Учреждение должно быть обеспечено необходимой для предоставления услуг (работ) материально-технической базой, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, подключено к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

Доступ для инвалидов и других маломобильных групп населения обеспечивается в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тюменской области и муниципальными правовыми актами города Тюмени.

2.2. Требования к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуг (работ)

2.2.1. Требования к количеству специалистов (работников), необходимому для качественного предоставления услуг (работ).

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов (работников) (далее — работник/работники) в соответствии со штатным расписанием.

При формировании штатного расписания следует исходить из потребностей в работниках для надлежащего предоставления услуг (работ), а также из финансовых возможностей Учреждения.

Определение количества штатных единиц осуществляется Учреждением самостоятельно с учетом Постановления Администрации города Тюмени от 26.12.2016 № 507-пк.

2.2.2. Требования к образованию, квалификации, опыту персонала, наличию лицензий на осуществление деятельности.

Работники Учреждения должны соответствовать требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) положениям профессиональных стандартов, а так же обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них трудовых обязанностей.

Лица, не имеющие специальной подготовки или стажа работы, установленных требованиями к квалификации, но обладающие достаточным практическим опытом и выполняющие качественно и в полном объеме возложенные на них должностные обязанности, по рекомендации аттестационной комиссии назначаются на соответствующие должности так же, как и лица, имеющие специальную подготовку и стаж работы.

С каждым работником должен быть заключен трудовой договор в соответствии с трудовым законодательством и Приказом Минтруда России от 26.04.2013 № 167н.

У каждого работника Учреждения должна быть должностная инструкция, содержащая задачи, трудовую функцию и конкретный перечень должностных обязанностей работника, права и пределы ответственности работника, а также квалификационные требования, предъявляемые к занимаемой должности.

Для предоставления услуг (работ) наличие лицензий или сертификатов не требуется.

2.2.3. Требования к служебному поведению персонала, внешнему виду, форме одежды, состоянию здоровья.

Работники Учреждения должны быть доброжелательными, вежливыми, компетентными, иметь опрятный внешний вид и быть годными по состоянию здоровья к выполнению возложенных на них трудовых обязанностей.

Требования к форме одежды устанавливаются Учреждением самостоятельно.

2.3. Требования к порядку (процедуре) предоставления услуг (работ)

2.3.1. Сроки и порядок предоставления информации об услуге (работе) исполнителем услуг (работ), в том числе в электронном виде.

Место размещения информации	Состав информации	Срок размещения (обновления) информации
Официальный сайт в сети «Интернет» www.bus.gov.ru	Согласно перечню информации, установленному Приказом Минфина России от	Не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия (издания, изменения) документов

Официальный сайт Учреждения	21.07.2011 № 86н Согласно перечню информации, установленному Приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277) (включая локальные акты, регламентирующие предоставление услуги);	В течении 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений;
Информационные стенды Учреждения	Афиша с указанием времени и места проведения театральных представлений	Ежемесячно

Информирование потребителей также может осуществляться любым иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информации, в том числе посредством консультации по телефону, распространения информационной и рекламной продукции (афиши, листовки, устное оповещение, использование средств массовой информации и др.).

2.3.2. Очередность предоставления услуг (работ), в том числе сроки и условия ожидания предоставления услуг (работ).

Предоставление услуг (работ) осуществляется в соответствии с режимом работы Учреждения.

Условия ожидания предоставления услуг (работ) должны обеспечивать комфорт и безопасность потребителя услуг (работ).

2.3.2.1. Выполнение работы по созданию спектаклей осуществляется постоянно в течение года.

Работа выполняется для всех потребителей без установления очередности, в целях последующего показа (организации показа) спектаклей (театральных постановок).

2.3.2.2. Срок ожидания предоставления услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) составляет не более 15 минут со времени, указанного в афише (билете).

Услуга оказывается всем потребителям без установления очередности.

2.3.2.3. Срок ожидания предоставления услуги по предоставлению информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсов данных мероприятий составляет не более 5 рабочих дней со дня поступления запроса потребителя.

Ветераны, инвалиды 1 и 2 групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей обслуживаются вне очереди в случае предоставления скан-образа документа, подтверждающего отношение потребителя к указанной категории.

Иные потребители обслуживаются в порядке общей очереди поступления запросов.

Учреждение вправе установить иные категории потребителей услуг, обслуживание которых осуществляется в первоочередном порядке (в рамках общей очереди).

В случае предоставления информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсов данных мероприятий путем размещения афиши на официальном сайте Учреждения срок ожидания не устанавливается.

В случае размещения афиши на официальном сайте Учреждения, услуга оказывается всем потребителям без установления очередности.

2.3.3. Требования к местам ожидания, местам получения информации и местам заполнения необходимых документов.

Вход в помещение(я) с местами ожидания, местами получения информации и местами заполнения необходимых документов (далее – Помещения) должен быть свободным для потребителей.

Помещения должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 2.1.4 настоящего Стандарта.

На здании рядом со входом в Учреждение должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая наименование Учреждения, место его нахождения (адрес) и режим работы.

Места получения информации оборудуются информационными стендами, содержащими информацию о видах и порядке предоставления услуг (работ).

В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для потребителей.

В местах для заполнения необходимых документов должен располагаться стол с канцелярскими принадлежностями для заполнения необходимых документов.

2.3.4. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуг (работ), способы их получения, в том числе в электронной форме и порядок их представления.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуг (работ), порядок и сроки их представления:

Наименование услуги (работы)	Перечень документов (сведений)	Порядок и сроки предоставления документов
Создание спектаклей (работа)	Документы от потребителей не требуются	Документы от потребителей не требуются
Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) (услуга)	Билет (или пригласительный билет)	Для непосредственного получения услуги потребителю необходимо явиться в тот зрительный зал Учреждения, который указан в билете и предъявить билет
Предоставление информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсы данных мероприятий (услуга)	Документы от потребителя не требуются, за исключением случая, установленного абзацем 2 пункта 2.3.2.3 настоящего Стандарта	В случае, установленном абзацем 2 пункта 2.3.2.3 настоящего Стандарта, потребитель прикладывает скан-образ документа к запросу. Документ направляется в то же время, что и запрос.

Получение и предоставление документов осуществляется потребителем самостоятельно.

2.3.5. Состав и последовательность действий потребителя услуг (работ) и исполнителя услуг (работ).

2.3.5.1. В целях выполнения работы по созданию спектаклей исполнитель работы осуществляют следующие действия:

- выбор и подготовка литературной, драматургической, музыкальной основы для создания спектакля;
- формирование режиссерско- постановочной группы;
- разработка концепции спектакля (музыкального, художественно-постановочного решения);
- урегулирование правоотношений по использованию объектов авторского права;
- технологическая разработка материального оформления спектакля (сметы);
- создание, разработка и изготовление (приобретение) декорации, костюмов и реквизита;
- репетиционный процесс;
- включение спектакля в репертуар театра;
- сохранение спектакля в архиве театра (медиаотека).

2.3.5.2. В целях предоставления услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) исполнитель услуги и потребитель осуществляют следующие действия:

- приобретение потребителем билета или получение пригласительного билета;
- явка потребителя в театр на просмотр спектакля в соответствии с датой и временем, указанным на билете;
- встреча потребителя администраторами театра;
- обслуживание в гардеробе;
- препровождение потребителя в зрительный зал, проверка билета сотрудниками контрольной службой театра;
- просмотр спектакля.

2.3.5.3. В целях предоставления услуги по предоставлению информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсы данных мероприятий исполнитель услуги и потребитель осуществляют следующие действия:

- обращение потребителя через сеть «Интернет» посредством официального сайта учреждения, официальной электронной почты учреждения;
- получение ответа на запрос в течение 5 рабочих дней.

В случае предоставления услуги без осуществления запроса, Учреждение обеспечивает постоянное наличие афиши на сайте Учреждения.

Поиск информации на сайте осуществляется потребителем самостоятельно.

2.3.6. Требования к объему, содержанию, продолжительности, периодичности предоставления услуг (работ).

2.3.6.1. Показатели, характеризующие качество, объем и содержание услуг (работ) устанавливаются Учредителем при формировании и доведении муниципального задания до Учреждения.

2.3.6.2. Периодичность и продолжительность выполнения работ по созданию спектаклей, оказания услуг по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) устанавливается Учреждением самостоятельно с учетом объема услуг (работ) установленных Департаментом в муниципальном задании.

2.3.6.3. Услуга по предоставлению информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсов данных мероприятий оказывается после обращения потребителя в Учреждение.

Периодичность для услуги не устанавливается. Потребитель вправе обратиться в Учреждение за предоставлением услуги в любое время работы Учреждения.

Предоставление услуги по предоставлению информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсов данных мероприятий осуществляется на постоянной основе путем размещения афиши на официальном сайте Учреждения или путем направления запроса потребителем.

В случае направления запроса потребителем, продолжительность предоставления услуги составляет не более 5 рабочих дней с даты поступления запроса о предоставлении информации.

2.3.7. Требования к сроку предоставления услуг (работ), а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе предоставления услуг (работ).

2.3.7.1. Срок выполнения работы по созданию спектаклей определяется в соответствии с муниципальным заданием Учреждения.

2.3.7.2. Срок предоставления услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) устанавливается афишей Учреждения.

2.3.7.3. Предоставление услуги по предоставлению информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсов данных мероприятий осуществляется на постоянной основе путем размещения афиши на официальном сайте Учреждения или путем направления запроса потребителем.

Срок предоставления услуги по предоставлению информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсов данных мероприятий в случае обращения потребителя к афише, размещенной на официальном сайте Учреждения определяется потребителем самостоятельно.

В случае направления запроса потребителем, срок предоставления услуги составляет не более 5 рабочих дней с даты поступления запроса о предоставлении информации.

2.3.7.4. Сроки на совершение действий и принятие решений в процессе оказания услуг (работ) регламентируются законодательством Российской Федерации, Тюменской области и муниципальными правовыми актами города Тюмени, локальными актами учреждения.

2.3.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуг (работ).

Исчерпывающим основанием для отказа в предоставлении услуг (работ) является непредставление или неполное представление документов, предусмотренных пунктом 2.3.4 настоящего Стандарта (в случае, если предоставление документов требуется).

2.3.9. Приостановление предоставления услуг (работ) допускается по следующим основаниям:

- а) неблагоприятные климатические (погодные) условия:
 - официальное объявление о чрезвычайной ситуации, в том числе штормовом предупреждении;
 - официальные данные (прогноз) об аномально холодной погоде.

- б) санитарно-противоэпидемические ограничительные мероприятия;
- в) внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях (на территориях), в которых осуществляется предоставление услуг (работ);
- г) возникновение реальной угрозы нормальному функционированию Учреждению, а также угрозы безопасности потребителей услуг (работ) и нарушения общественного порядка.

2.3.10. Исчерпывающее описание результата, который должен получить потребитель услуг (работ).

2.3.10.1. Результатом выполнения работы по созданию спектаклей является обновление текущего репертуара.

2.3.10.2. Результатом предоставления услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) является показ (организация показа) спектакля (театральной постановки), организация досуга жителей.

Потребителю может быть отказано в предоставлении услуги по основаниям, предусмотренным пунктом 2.3.8 настоящего Стандарта.

2.3.10.3. Результатом предоставления услуги по предоставлению информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсов данных мероприятий является предоставление потребителю достоверной информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсов данных мероприятий.

2.3.11. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение исполнителем услуг (работ) стандарта качества услуг (работ).

2.3.11.1. Граждане вправе направить жалобу на несоблюдение настоящего Стандарта руководителю Учреждения или руководителю Учредителя при личном приеме устно или в форме письменного обращения (в том числе, в электронной форме).

2.3.11.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3.11.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.3.11.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3.11.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3.11.6. Срок рассмотрения письменного обращения - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.3.11.7. Личный прием проводится уполномоченными лицами в соответствии с установленным графиком приема, информация о котором размещается в доступном для посетителей месте, на информационном стенде, официальном сайте Учреждения (Учредителя). При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

2.3.11.8. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.3.11.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

2.3.11.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного Учреждения, государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.3.12. Порядок контроля за предоставлением услуг (работ).

2.3.12.1. Контроль за предоставлением услуг (работ) осуществляется Учредителем в следующих формах:

а) рассмотрение отчета Учреждения о выполнении муниципального задания;

б) контроль за исполнением муниципального задания;

в) проведение финансового контроля.

2.3.12.3. В рамках контроля за исполнением муниципального задания Учредитель осуществляет проведение плановых и внеплановых проверок оказания Учреждением услуг (работ), а также проведение профилактических мероприятий.

2.3.12.4. Проверки могут быть камеральными (без выезда в Учреждение, на основе представленных или (и) имеющихся у Учредителя документов) или выездными (по месту фактического оказания услуг (работ)).

2.3.12.5. О проведении проверки должен быть издан приказ руководителя Учредителя.

2.3.12.6. Плановые проверки могут быть комплексными и тематическими и проводятся в соответствии с ежегодным планом проведения проверок, утвержденным приказом руководителя Учредителя.

2.3.12.7. Периодичность плановых проверок устанавливается на основании риск - ориентированного подхода при осуществлении контроля за исполнением Учреждением муниципального задания.

2.3.12.8. Внеплановые проверки проводятся вне утвержденного ежегодного плана проведения проверок, в соответствии с приказом руководителя Учредителя о проведении внеплановой проверки при наличии следующих оснований:

- обращение физического или юридического лица, поступление информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, получение информации из средств массовой информации о признаках нарушения муниципальными учреждениями установленных требований, при наличии данных о том, что нарушение указанных требований привело к нарушению прав физических и (или) юридических лиц, являющихся потребителями соответствующих услуг (работ);

- неполучение в установленный в предостережении о недопустимости нарушения установленных требований и о необходимости принятия мер по обеспечению их соблюдения, срок от Учреждения информации, подтверждающей устранение (отсутствие) нарушения;

- отклонение выполнения показателей, установленных муниципальным заданием, на 15% и более.

2.3.13. Предоставление услуг (работ) в электронной форме.

Услуга по предоставлению информации о времени и месте проведения театральных представлений, анонсов данных мероприятий предоставляется Учреждением в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ в электронной форме (далее – Услуга, предоставляемая в электронной форме).

2.3.13.1 Сведения об Услуге, предоставляемой в электронной форме, должны быть размещены на следующих интернет — ресурсах, реестрах:

- официальный сайт Учреждения;
- официальный портал Администрации города Тюмени;
- реестр муниципальных услуг города Тюмени;
- электронный региональный реестр муниципальных услуг (функций) Тюменской области.

2.3.13.2 Предоставление, размещение и мониторинг сведений об Услуге, предоставляемой в электронной форме, на официальном сайте Учреждения, мониторинг сведений, размещенных на официальном портале Администрации города Тюмени, в реестре муниципальных услуг города Тюмени, электронном региональном реестре муниципальных услуг (функций) Тюменской области, обеспечивает руководитель Учреждения.

2.3.13.3 Предоставление и размещение сведений об Услуге, предоставляемой в электронной форме, на официальном портале Администрации города Тюмени, в реестре муниципальных услуг города Тюмени, электронном региональном реестре муниципальных услуг (функций) Тюменской области, мониторинг сведений, размещенных на Едином портале государственных и муниципальных услуг Российской Федерации обеспечивает Учредитель.

2.3.13.4. Размещение информации об Услуге, предоставляемой в электронной форме, и ее предоставление на Едином портале государственных и муниципальных услуг Российской Федерации осуществляется в соответствии с положениями статьи 21 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

2.3.13.5. Ответственным за организацию предоставления Услуги, предоставляемой в электронной форме, является руководитель Учреждения.

Работник Учреждения, непосредственно предоставляющий Услугу, предоставляемую в электронной форме, осуществляющий размещение и (или) мониторинг сведений, размещенных на официальных сайтах, назначается приказом руководителя Учреждения.

2.3.13.6. Подача и рассмотрение жалоб на Услугу, предоставляемую в электронной форме, осуществляются в соответствии с Постановлением Администрации города Тюмени от 11.04.2012 № 32-пк.

2.3.13.7. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

3. Показатели (индикаторы) оценки качества предоставляемых услуг (работ)

3.1. Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 установлены следующие показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания (предоставления) услуг (работ) организациями культуры:

3.1.1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

а) соответствие информации о деятельности Учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении Учреждения;
- на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) обеспечение на официальном сайте Учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями (потребителями) услуг (работ):

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам (работам) и пр.);
- обеспечение технической возможности выражения получателем (потребителем) услуг (работ) мнения о качестве оказания (предоставления) услуг (работ) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

в) доля получателей (потребителей) услуг (работ), удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Учреждения, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ)).

3.1.2. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»:

а) оборудование территории, прилегающей к Учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в Учреждении;

б) обеспечение в Учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги (работы) наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта Учреждения в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками Учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками Учреждения);

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;

в) доля получателей (потребителей) услуг (работ), удовлетворенных доступностью услуг (работ) для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ) - инвалидов).

В случае если Учреждение размещено в объекте культурного наследия, доступность услуг (работ) для инвалидов обеспечивается в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834.

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) по библиотечному делу

1. Общие положения

1.1. Разработчиком стандарта качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) по библиотечному делу (далее - Стандарт) является департамент культуры Администрации города Тюмени (далее — Департамент/Учредитель).

1.2. Настоящий Стандарт устанавливает требования к качеству и доступности предоставления (далее - предоставление/оказание) следующих муниципальных услуг (выполнения работ) (далее — услуг (работ)):

а) библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (услуга);

б) предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав (услуга);

в) библиографическая обработка документов и создание каталогов (работа);

г) формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов (работа);

д) предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (услуга);

е) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек (услуга).

1.3. Услуги (работы), указанные в подпунктах а) - г) пункта 1.2 настоящего Стандарта в электронной форме не предоставляются.

Услуги, указанные в подпункте д), е) пункта 1.2 настоящего Стандарта предоставляются в электронной форме с особенностями, установленными пунктом 2.3.13 настоящего Стандарта.

1.4. Исполнителем услуг (работ) является муниципальное автономное учреждение сферы искусства и культуры, закрепленное в ведении Департамента - МАУК «ЦГБС» (далее - Учреждение).

1.5. Потребителями услуг (работ) являются физические и юридические лица.

1.6. Описание льготных категорий получателей услуг (работ).

При организации платных услуг (работ) Учреждение вправе устанавливать льготные категории потребителей услуг (работ).

Решение об установлении льгот отдельным категориям потребителей услуг (работ), за исключением категорий, установленных действующим законодательством Российской Федерации, определении перечня платных услуг (работ), предоставляемых потребителям услуг (работ) на льготных условиях, и размере льгот принимается Учреждением самостоятельно,

исходя из своих финансовых, материально-технических и организационных возможностей.

1.7. Сфера применения и назначения настоящего Стандарта.

Настоящий Стандарт распространяется на услуги (работы), указанные в пункте 1.2 настоящего Стандарта, предоставляемые Учреждением, указанным в пункте 1.4 настоящего Стандарта.

1.8. Понятия, используемые в Стандарте, применяются в тех же значениях, что и в нормативных правовых актах Российской Федерации, Тюменской области и муниципальных правовых актах города Тюмени.

1.9. Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих качество предоставления услуг (работ):

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

2) Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1;

3) Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

4) Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

5) Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;

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

7) Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

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

9) Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

10) Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

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

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

13) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ);

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

15) Приказ Минфина России от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» (далее - Приказ Минфина России от 21.07.2011 № 86н);

16) Приказ Минкультуры России от 01.09.2011 № 906 «О нормативах штатной численности работников государственных и муниципальных учреждений культурно-досугового типа и библиотек» (далее - Приказ Минкультуры России от 01.09.2011 № 906);

17) Приказ Минтруда России от 26.04.2013 № 167н «Об утверждении рекомендаций по оформлению трудовых отношений с работником

государственного (муниципального) учреждения при введении эффективного контракта» (далее – приказ Минтруда России от 26.04.2013 № 167н);

18) Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений культуры (библиотек, фильмофондов, зоопарков, музеев и других организаций музейного типа) с учетом отраслевой специфики» (далее - Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2479);

19) Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (далее – Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277);

20) Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» (далее - Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834);

21) Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее - Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599);

22) Постановление Администрации города Тюмени от 13.01.2011 № 1-пк «Об утверждении Положения о формировании и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями города Тюмени»;

23) Постановление Администрации города Тюмени от 11.04.2012 № 32-пк «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов Администрации города Тюмени, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих» (далее - Постановление Администрации города Тюмени от 11.04.2012 № 32-пк);

24) Постановление Администрации города Тюмени от 26.12.2016 № 507-пк «О формировании фонда оплаты труда муниципальных учреждений культуры города Тюмени» (далее - Постановление Администрации города Тюмени от 26.12.2016 № 507-пк).

2. Перечень требований к исполнителям услуг (работ), к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуг (работ), к порядку (процедуре) предоставления услуг (работ)

2.1. Требования к исполнителям услуг (работ)

2.1.1. Требования к наличию лицензий, сертификатов.

Для предоставления услуг (работ) наличие лицензий или сертификатов не требуется.

2.1.2. Требования к месту расположения исполнителя услуг (работ) с учетом ее транспортной и пешеходной доступности.

К зданиям (помещениям) Учреждения должен быть обеспечен свободный и безопасный подход для посетителей, подъезд для производственных целей самого Учреждения, для транспорта, для специальной, в том числе пожарной техники.

Учреждение должно быть размещено в пределах территориальной доступности для жителей одного или нескольких районов.

2.1.3. Требования к режиму работы исполнителя услуг (работ).

Режим работы Учреждения определяется локальным актом Учреждения самостоятельно.

Услуги (работы) для несовершеннолетних в возрасте до 13 лет включительно предоставляются не ранее 08:00 часов утра и не позднее 20:00 часов вечера, за исключением случаев согласования иного времени с родителями (законными представителями) потребителей услуг (работ).

Услуги (работы) для несовершеннолетних в возрасте с 14 до 18 лет включительно предоставляются не ранее 08:00 часов утра и не позднее 21:00 часов вечера, за исключением случаев согласования иного времени с родителями (законными представителями) потребителей услуг (работ).

2.1.4. Требования к помещению.

Помещения Учреждения по размерам (площади) и расположению должны обеспечивать необходимые и безопасные условия для нахождения в них потребителей услуг (работ).

Для предоставления услуг (работ) в Учреждении должны быть предусмотрены следующие помещения:

- помещение для размещения и хранения библиотечных фондов;
- помещение для приема и выдачи документов из библиотечного фонда;
- помещение для размещения автоматизированных рабочих мест, пунктов коллективного доступа к сети «Интернет»;
- помещение для проведения культурно-массовых и информационно - просветительских мероприятий, для размещения выставок и экспозиций;
- входная зона;
- гардероб;
- санитарные узлы;
- иные помещения, которые могут быть использованы для непосредственного предоставления услуг (работ).

Помещения Учреждения должны соответствовать установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим нормам и правилам, правилам противопожарной безопасности, должны быть пригодны к эксплуатации по техническому состоянию.

В помещениях Учреждения необходимо поддерживать порядок и чистоту, соблюдать режим проветривания в соответствии с санитарными нормами, соблюдать санитарные требования к профилактике заболеваний.

Учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой.

Специальное оборудование и аппаратуру 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.

Оборудование и аппаратура должны быть размещены способом, обеспечивающим безопасность для потребителей услуг (работ).

Учреждение должно быть обеспечено необходимой для предоставления услуг (работ) материально-технической базой, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, подключено к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

Доступ для инвалидов и других маломобильных групп населения обеспечивается в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тюменской области и муниципальными правовыми актами города Тюмени.

2.2. Требования к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуг (работ)

2.2.1. Требования к количеству специалистов (работников), необходимому для качественного предоставления услуг (выполнения работ).

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов (работников) (далее — работник/работники) в соответствии со штатным расписанием.

При формировании штатного расписания следует исходить из потребностей в работниках для надлежащего предоставления услуг (работ), а также из финансовых возможностей Учреждения.

Определение количества штатных единиц осуществляется Учреждением самостоятельно с учетом приказа Минкультуры России от 01.09.2011 № 906, приказа Минкультуры России от 30.12.2014 № 2479, Постановления Администрации города Тюмени от 26.12.2016 № 507-пк.

2.2.2. Требования к образованию, квалификации, опыту персонала, наличию лицензий на осуществление деятельности.

Работники Учреждения должны соответствовать требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) положениям профессиональных стандартов, а так же обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них трудовых обязанностей.

Лица, не имеющие специальной подготовки или стажа работы, установленных требованиями к квалификации, но обладающие достаточным практическим опытом и выполняющие качественно и в полном объеме возложенные на них должностные обязанности, по рекомендации аттестационной комиссии назначаются на соответствующие должности так же, как и лица, имеющие специальную подготовку и стаж работы.

С каждым работником должен быть заключен трудовой договор в соответствии с трудовым законодательством и Приказом Минтруда России от 26.04.2013 № 167н.

У каждого работника Учреждения должна быть должностная инструкция, содержащая задачи, трудовую функцию и конкретный перечень должностных обязанностей работника, права и пределы ответственности работника, а также квалификационные требования, предъявляемые к занимаемой должности.

Для предоставления услуг (работ) наличие лицензий или сертификатов не требуется.

2.2.3. Требования к служебному поведению персонала, внешнему виду, форме одежды, состоянию здоровья.

Работники Учреждения должны быть доброжелательными, вежливыми, компетентными, иметь опрятный внешний вид и быть годными по состоянию здоровья к выполнению возложенных на них трудовых обязанностей.

Требования к форме одежды устанавливаются Учреждением самостоятельно.

2.3. Требования к порядку (процедуре) предоставления услуг (работ)

2.3.1. Сроки и порядок предоставления информации об услуге (работе) исполнителем услуг (работ), в том числе в электронном виде.

Место размещения информации	Состав информации	Срок размещения (обновления) информации
Официальный сайт в сети «Интернет» www.bus.gov.ru	Согласно перечню информации, установленному Приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н	Не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия (издания, изменения) документов
Официальный сайт Учреждения	Согласно перечню информации, установленному Приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277) (включая локальные акты, регламентирующие предоставление услуги)	В течении 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений
	Правила пользования библиотекой	
Информационные стенды Учреждения	Согласно перечню информации, установленному Приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277) (включая локальные акты, регламентирующие предоставление услуги)	
	Правила пользования библиотекой	

Информирование потребителей также может осуществляться любым иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информации, в том числе посредством консультации по телефону, распространения информационной и рекламной продукции (афиши, листовки, устное оповещение, использование средств массовой информации и др.).

2.3.2. Очередность предоставления услуг (работ), в том числе сроки и условия ожидания предоставления услуг (работ).

Предоставление муниципальных услуг (работ) осуществляется в соответствии с режимом работы Учреждения.

Условия ожидания предоставления услуг (работ) должны обеспечивать комфорт и безопасность потребителя услуг (работ).

2.3.2.1. Срок ожидания предоставления услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки составляет не более 15 минут.

Ветераны, инвалиды 1 и 2 групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей обслуживаются вне очереди в случае предоставления оригинала, копии или скан-образа документа, подтверждающего отношение потребителя к указанной категории.

Иные пользователи библиотеки обслуживаются в порядке общей очереди.

Учреждение вправе установить иные категории потребителей услуг, обслуживание которых осуществляется в первоочередном порядке (в рамках общей очереди).

2.3.2.2. Срок ожидания предоставления услуги по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав составляет не более 15 минут.

Ветераны, инвалиды 1 и 2 групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей обслуживаются вне очереди в случае предоставления оригинала, копии или скан-образа документа, подтверждающего отношение потребителя к указанной категории.

Иные пользователи библиотеки обслуживаются в порядке общей очереди.

Учреждение вправе установить иные категории потребителей услуг, обслуживание которых осуществляется в первоочередном порядке (в рамках общей очереди).

2.3.2.3. Работа по библиографической обработке документов и созданию каталогов (внесение библиографических записей в электронный и карточные каталоги) выполняется постоянно в течение года.

Объем работ по библиографической обработке документов и созданию каталогов устанавливается Департаментом в муниципальном задании.

Работа выполняется для всех потребителей без установления очередности в целях последующего библиотечного, библиографического и информационного обслуживания потребителей.

2.3.2.4. Работа по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов выполняется постоянно в течение года.

Работа выполняется для всех потребителей без установления очередности в целях последующего библиотечного, библиографического и информационного обслуживания потребителей.

2.3.2.5. Срок ожидания предоставления услуги по предоставлению доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах составляет не более 15 минут.

Ветераны, инвалиды 1 и 2 групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей обслуживаются вне очереди в случае предоставления скан-образа документа, подтверждающего отношение потребителя к указанной категории.

Иные пользователи библиотеки обслуживаются в порядке общей очереди.

Учреждение вправе установить иные категории потребителей услуг, обслуживание которых осуществляется в первоочередном порядке (в рамках общей очереди).

2.3.2.6. Срок ожидания предоставления услуги по предоставлению доступа к справочно—поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек составляет не более 15 минут.

Услуга предоставляется всем потребителям без установления очередности.

2.3.3. Требования к местам ожидания, местам получения информации и местам заполнения необходимых документов.

Вход в помещение(я) с местами ожидания, местами получения информации и местами заполнения необходимых документов (далее – Помещения) должен быть свободным для потребителей.

Помещения должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 2.1.4 настоящего Стандарта.

На здании рядом со входом в Учреждение должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая наименование Учреждения, место его нахождения (адрес) и режим работы.

Места получения информации оборудуются информационными стендами, содержащими информацию о видах и порядке предоставления услуг (работ).

В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для потребителей.

В местах для заполнения необходимых документов должен располагаться стол с канцелярскими принадлежностями для заполнения необходимых документов.

2.3.4. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуг (работ), способы их получения, в том числе в электронной форме и порядок их представления.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуг (работ), порядок и сроки их представления:

Наименование услуги (работы)	Перечень документов (сведений)	Порядок и сроки предоставления документов
Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	При первичном обращении в Учреждение для получения услуги потребителю необходимо представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) (для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – документ, удостоверяющий личность их законных представителей). Заявителем заполняется согласие на обработку персональных данных. При повторном обращении – читательский билет. При обращении за услугами в удаленном доступе – документы не требуются. В случае, установленном абзацем 2 пункта 2.3.2.1	Для получения услуги потребителю необходимо обратиться в Учреждение (личное обращение) в соответствии с Правилами пользования библиотекой или осуществить направление электронного запроса. Документы предоставляются одновременно с обращением в Учреждение (при личном обращении) или в то же время, что и запрос (при направлении электронного запроса). В случаях, установленных абзацем 2 пункта 2.3.2.1 настоящего

	настоящего Стандарта потребитель предоставляет оригинал, копию или скан-образ документа, подтверждающего принадлежность потребителя к льготной категории.	Стандарта, потребитель предоставляет оригинал, копию или скан-образ документа в Учреждение. Документ предоставляется одновременно с обращением в Учреждение (при личном обращении) или в то же время, что и запрос (при направлении электронного запроса).
Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав	При первичном обращении в Учреждение для получения услуги потребителю необходимо представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) (для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – документ, удостоверяющий личность их законных представителей). Заявителем заполняется согласие на обработку персональных данных. При повторном обращении – читательский билет. При обращении за услугами в удаленном доступе – документы не требуются. В случае, установленном абзацем 2 пункта 2.3.2.2 настоящего Стандарта потребитель предоставляет оригинал, копию или скан-образ документа, подтверждающего принадлежность потребителя к льготной категории.	Для получения услуги потребителю необходимо обратиться в Учреждение (личное обращение) в соответствии с Правилами пользования библиотекой или осуществить направление электронного запроса. Документы предоставляются одновременно с обращением в Учреждение (при личном обращении) или в то же время, что и запрос (при направлении электронного запроса). В случае, установленном абзацем 2 пункта 2.3.2.2 настоящего Стандарта, потребитель предоставляет оригинал, копию или скан-образ документа в Учреждение. Документ предоставляется одновременно с обращением в Учреждение (при личном обращении) или в то же время, что и запрос (при направлении электронного запроса).
Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах	В случае, установленном абзацем 2 пункта 2.3.2.5 настоящего Стандарта потребитель предоставляет скан-образ документа, подтверждающего принадлежность потребителя к льготной категории.	В случае, установленном абзацем 2 пункта 2.3.2.5 настоящего Стандарта, потребитель предоставляет скан-образ документа в Учреждение. Документ направляется в то же время, что и запрос.
Библиографическая обработка документов и создание каталогов	Документы от потребителя не требуются.	Документы от потребителя не требуются.
Формирование, учет, изучение, обеспечение		

физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов		
Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек		

Получение и предоставление документов осуществляется потребителем самостоятельно.

Форма согласия на обработку персональных данных размещается на официальном сайте Учреждения.

2.3.5. Состав и последовательность действий потребителя услуг (работ) и исполнителя услуг (работ).

2.3.5.1. В целях предоставления услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки исполнитель услуги и потребитель осуществляют следующие действия:

- оформление абонеента читателя библиотеки Учреждением (в случае посещения библиотеки впервые);
- ознакомление потребителя с Правилами пользования библиотекой (в случае посещения библиотеки впервые);

При посещении библиотеки лицами, не достигшими возраста 14 лет, с Правилами пользования библиотекой ознакомляются их родители (законные представители);

- выдача читательского билета Учреждением-потребителю;
- запрос потребителя;
- подбор Учреждением изданий и (или) документов, проверка их целостности, а также самостоятельный выбор потребителем изданий и (или) документов, находящихся в открытом доступе;
- осуществление Учреждением записи в формуляре потребителя услуги, выдача изданий и (или) документов потребителю услуги;
- регистрация Учреждением выполненных запросов;
- возврат потребителем изданий и (или) документов с проставлением Учреждением отметки о сдаче издания и (или) документа в формуляре потребителя услуги.

2.3.5.2. В целях предоставления услуги по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав исполнитель услуги и потребитель осуществляют следующие действия:

- обращение потребителя услуги через сеть «Интернет» в Виртуальную справочную службу «Спроси библиотекаря» МАУК «ЦГБС»;
- подготовка Учреждением ответа на запрос;
- получение потребителем ответа на запрос.

2.3.5.3. В целях выполнения работы по библиографической обработке документов и созданию каталогов исполнитель работы осуществляет следующие действия:

- научная и техническая обработка изданий и (или) документов (индексирование, формирование библиографической записи, аннотирование и другое);
- формирование, организация и ведение электронного каталога, библиографических баз данных библиотеки;
- формирование, организация и ведение служебных карточных каталогов и картотек.

2.3.5.4. В целях выполнения работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов исполнитель работы осуществляет следующие действия:

- выявление, отбор, заказ, приобретение, получение изданий и (или) документов, соответствующих функциям библиотеки, информационным потребностям пользователей;
- комплектование библиотечного фонда различными видами изданий и (или) документов путем безвозмездной передачи, подписки на периодические издания, а также в иных формах, не противоречащих действующему законодательству;
- комплектование библиотечного фонда на основе получения обязательного экземпляра документов в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- формирование электронных баз и банков данных, участие в информационном обмене;
- регистрация поступления изданий и (или) документов в библиотечный фонд, их выбытия из фонда, итоговых данных о величине (объеме) всего библиотечного фонда и его подразделов, стоимости фонда;
- обеспечение и контроль мер защиты фонда (создание и поддержание нормативных параметров температурного, светового и санитарно-гигиенического режимов хранения, мониторинг режима хранения библиотечных фондов).

2.3.5.5. В целях предоставления услуги по предоставлению доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах исполнитель услуги и потребитель осуществляют следующие действия :

- запрос потребителя об изданиях, переведенных в электронный вид;
- предоставление Учреждением информации потребителю о доступе к изданиям, переведенным в электронный вид;
- предоставление Учреждением потребителю доступа к изданиям, переведенным в электронный вид.

Доступ к оцифрованным изданиям произведений тюменских писателей, хранящимся в библиотеке, осуществляется потребителем самостоятельно при обращении к ресурсу «Электронная библиотека тюменского писателя».

2.3.5.6. В целях предоставления услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек исполнитель услуги и потребитель осуществляют следующие действия:

- создание и обеспечение функционирования Учреждением электронного каталога Учреждения;

- обращение потребителя с помощью сети «Интернет» к электронному каталогу Учреждения;
- самостоятельная работа потребителя в электронном каталоге Учреждения.

2.3.6. *Требования к объему, содержанию, продолжительности, периодичности предоставления услуг (работ).*

2.3.6.1. Показатели, характеризующие качество, объем и содержание услуг (работ) устанавливаются Департаментом при формировании и доведении муниципального задания до Учреждения.

2.3.6.2. Услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки предоставляется после обращения потребителя в Учреждение.

Периодичность для услуги не устанавливается. Потребитель вправе обратиться в Учреждение за предоставлением услуги в любое время работы Учреждения.

Продолжительность предоставления услуги устанавливается локальным актом Учреждения.

2.3.6.3. Услуга по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав предоставляется после обращения потребителя в Учреждение.

Периодичность для услуги не устанавливается. Потребитель вправе обратиться в Учреждение за предоставлением услуги в любое время работы Учреждения.

Продолжительность предоставления услуги (обработка запроса потребителя и формирование ответа) составляет не более 1 часа на каждого потребителя.

2.3.6.4. Работа по библиографической обработке документов и созданию каталогов (внесение библиографических записей в электронный и карточные каталоги) осуществляется постоянно в течение года.

2.3.6.5. Работа по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов осуществляется постоянно в течение года.

2.3.6.6. Услуга по предоставлению доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах предоставляется после обращения потребителя в Учреждение.

Периодичность для услуги не устанавливается. Потребитель вправе обратиться в Учреждение за предоставлением услуги в любое время работы Учреждения.

Продолжительность предоставления услуги (обработка запроса потребителя и формирование ответа) составляет не более 1 часа на каждого потребителя.

2.3.6.7. Услуга по предоставлению доступа к справочно—поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек предоставляется после обращения потребителя в Учреждение.

Периодичность для услуги не устанавливается. Потребитель вправе обратиться в Учреждение за предоставлением услуги в любое время работы Учреждения.

Продолжительность для услуги не устанавливается. Потребитель вправе определять необходимое количество времени для пользования услугой самостоятельно.

2.3.7. Требования к сроку предоставления услуг (работ), а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе предоставления услуг (работ).

2.3.7.1. Срок предоставления услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки устанавливается локальным актом Учреждения.

2.3.7.2. Срок предоставления услуги по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав составляет не более 1 часа на каждого потребителя.

2.3.7.3. Срок выполнения работы по библиографической обработке документов и созданию каталогов - в течение календарного года.

2.3.7.4. Срок выполнения работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов - в течение календарного года.

2.3.7.5. Срок предоставления услуги по предоставлению доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах составляет не более 1 часа на каждого потребителя.

2.3.7.6. Срок предоставления услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек определяется потребителем самостоятельно.

2.3.7.7. Сроки на совершение действий и принятие решений в процессе предоставления услуг (работ) регламентируются законодательством Российской Федерации, Тюменской области и муниципальными правовыми актами города Тюмени, локальными актами Учреждения.

2.3.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуг (работ).

Исчерпывающим основанием для отказа в предоставлении услуг (работ) является непредставление или неполное представление документов, предусмотренных пунктом 2.3.4 настоящего Стандарта.

2.3.9. Приостановление предоставления услуг (работ) допускается по следующим основаниям:

- а) неблагоприятные климатические (погодные) условия:
 - официальное объявление о чрезвычайной ситуации, в том числе штормовом предупреждении;
 - официальные данные (прогноз) об аномально холодной погоде.
- б) санитарно-противоэпидемические ограничительные мероприятия;
- в) внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях (на территориях), в которых осуществляется предоставление услуг (работ);
- г) Возникновение реальной угрозы нормальному функционированию Учреждению, а также угрозы безопасности потребителей услуг (работ) и нарушения общественного порядка.

2.3.10. Исчерпывающее описание результата, который должен получить потребитель услуг (работ).

2.3.10.1. Результатом предоставления услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки является предоставление издания и (или) документа или его копии во временное пользование на различных типах носителей информации.

Потребителю может быть отказано в предоставлении услуги по основаниям, предусмотренным пунктом 2.3.8 настоящего Стандарта.

2.3.10.2. Результатом предоставления услуги по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав является предоставление библиографической информации о конкретном документе из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав.

2.3.10.3. Результатом выполнения работы по библиографической обработке документов и созданию каталогов является создание и поддержание актуальном состоянии электронного каталога для обеспечения доступа потребителей работы к библиографической информации о составе фонда библиотек, содержащей данные, необходимые для идентификации документа и его разыскания в фонде (автор, заглавие, место и год издания, количество страниц, шифр хранения).

2.3.10.4. Результатом выполнения работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов является формирование универсального фонда, обеспечивающего культурные и информационные запросы потребителей.

2.3.10.5. Результатом предоставления услуги по предоставлению доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах является предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

2.3.10.6. Результатом предоставления услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек является:

доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек;

предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу (автор, заглавие, год издания, место издания, издательство, объем документа (в страницах или мегабайтах), место нахождения документа (в виде краткого наименования библиотеки – держателя).

2.3.11. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение исполнителем услуг (работ) стандарта качества услуг (работ).

2.3.11.1. Граждане вправе направить жалобу на несоблюдение настоящего Стандарта руководителю Учреждения или руководителю Учредителя при личном приеме устно или в форме письменного обращения (в том числе, в электронной форме).

2.3.11.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3.11.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.3.11.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3.11.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3.11.6. Срок рассмотрения письменного обращения - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.3.11.7. Личный прием проводится уполномоченными лицами в соответствии с установленным графиком приема, информация о котором размещается в доступном для посетителей месте, на информационном стенде, официальном сайте Учреждения (Учредителя). При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

2.3.11.8. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.3.11.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

2.3.11.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного Учреждения, государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.3.12. *Порядок контроля за предоставлением услуг (работ).*

2.3.12.1. Контроль за предоставлением услуг (работ) осуществляется Учредителем в следующих формах:

а) рассмотрение отчета Учреждения о выполнении муниципального задания;

б) контроль за исполнением муниципального задания;

в) проведение финансового контроля.

2.3.12.3. В рамках контроля за исполнением муниципального задания Учредитель осуществляет проведение плановых и внеплановых проверок оказания Учреждением услуг (работ), а также проведение профилактических мероприятий.

2.3.12.4. Проверки могут быть камеральными (без выезда в Учреждение, на основе представленных или (и) имеющихся у Учредителя документов) или выездными (по месту фактического оказания услуг (работ)).

2.3.12.5. О проведении проверки должен быть издан приказ руководителя Учредителя.

2.3.12.6. Плановые проверки могут быть комплексными и тематическими и проводятся в соответствии с ежегодным планом проведения проверок, утвержденным приказом руководителя Учредителя.

2.3.12.7. Периодичность плановых проверок устанавливается на основании риск - ориентированного подхода при осуществлении контроля за исполнением Учреждением муниципального задания.

2.3.12.8. Внеплановые проверки проводятся вне утвержденного ежегодного плана проведения проверок, в соответствии с приказом руководителя Учредителя о проведении внеплановой проверки при наличии следующих оснований:

- обращение физического или юридического лица, поступление информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, получение информации из средств массовой информации о признаках нарушения муниципальными учреждениями установленных требований, при наличии данных о том, что нарушение указанных требований привело к нарушению прав физических и (или) юридических лиц, являющихся потребителями соответствующих услуг (работ);

- неполучение в установленный в предостережении о недопустимости нарушения установленных требований и о необходимости принятия мер по обеспечению их соблюдения, срок от Учреждения информации, подтверждающей устранение (отсутствие) нарушения;

- отклонение выполнения показателей, установленных муниципальным заданием, на 15% и более.

2.3.13. Предоставление услуг в электронной форме.

Услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах», «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» предоставляются Учреждением в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ в электронной форме (далее – Услуги, предоставляемые в электронной форме).

2.3.13.1 Сведения об Услугах, предоставляемых в электронной форме, должны быть размещены на следующих интернет — ресурсах, реестрах:

- официальный сайт Учреждения;
- официальный портал Администрации города Тюмени;
- реестр муниципальных услуг города Тюмени;
- электронный региональный реестр муниципальных услуг (функций) Тюменской области.

2.3.13.2 Предоставление, размещение и мониторинг сведений об Услугах, предоставляемых в электронной форме, на официальном сайте Учреждения, мониторинг сведений, размещенных на официальном портале Администрации города Тюмени, в реестре муниципальных услуг города Тюмени, электронном региональном реестре муниципальных услуг (функций) Тюменской области, обеспечивает руководитель Учреждения.

2.3.13.3 Предоставление и размещение сведений об Услугах, предоставляемых в электронной форме, на официальном портале Администрации города Тюмени, в реестре муниципальных услуг города

Тюмени, электронном региональном реестре муниципальных услуг (функций) Тюменской области, мониторинг сведений, размещенных на Едином портале государственных и муниципальных услуг Российской Федерации обеспечивает Учредитель.

2.3.13.4. Размещение информации об Услугах, предоставляемых в электронной форме, и их предоставление на Едином портале государственных и муниципальных услуг Российской Федерации осуществляется в соответствии с положениями статьи 21 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

2.3.13.5. Ответственным за организацию предоставления Услуг, предоставляемых в электронной форме, является руководитель Учреждения.

Работник Учреждения, непосредственно предоставляющий Услуги, предоставляемые в электронной форме, осуществляющий размещение и (или) мониторинг сведений, размещенных на официальных сайтах, назначается приказом руководителя Учреждения.

2.3.13.6. Подача и рассмотрение жалоб на Услуги, предоставляемые в электронной форме, осуществляются в соответствии с Постановлением Администрации города Тюмени от 11.04.2012 № 32-пк.

2.3.13.7. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

3. Показатели (индикаторы) оценки качества предоставляемых услуг (работ)

3.1. Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 установлены следующие показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания (предоставления) услуг (работ) организациями культуры:

3.1.1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

а) соответствие информации о деятельности Учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении Учреждения;
- на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

б) обеспечение на официальном сайте Учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями (потребителями) услуг (работ):

- телефона,
- электронной почты,
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым (предоставляемым) услугам (работам) и пр.);
- обеспечение технической возможности выражения получателем (потребителем) услуг (работ) мнения о качестве оказания (предоставления) услуг (работ) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

в) доля получателей (потребителей) услуг (работ), удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Учреждения, размещенной на информационных стендах, на сайте в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ)).

3.1.2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг (работ)»:

а) обеспечение в Учреждении комфортных условий для предоставления услуг (работ):

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри Учреждения;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений Учреждения;
- возможность бронирования услуги (работы)/доступность записи на получение услуги (работы) (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения, при личном посещении и пр.);

б) время ожидания предоставления услуги (работы);

в) доля получателей (потребителей) услуг (работ), удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (работ) (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ)).

3.1.3. Критерий «Доступность услуг (работ) для инвалидов»:

а) оборудование территории, прилегающей к Учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в Учреждении;

б) обеспечение в Учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги (работы) наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта Учреждения в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками Учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками Учреждения);
- наличие возможности предоставления услуг (работ) в дистанционном режиме или на дому;

в) доля получателей (потребителей) услуг (работ), удовлетворенных доступностью услуг (работ) для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ) - инвалидов).

В случае, если Учреждение размещено в объекте культурного наследия, доступность услуг (работ) для инвалидов обеспечивается в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834.

3.1.4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников Учреждения»:

а) доля получателей (потребителей) услуг (работ), удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя (потребителя) услуг (работ) (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в Учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ));

б) доля получателей (потребителей) услуг (работ), удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание (предоставление) услуг (работ) при обращении в Учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ));

в) доля получателей (потребителей) услуг (работ), удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуг (работ), получение консультации по оказываемым услугам (работам) и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ)).

3.1.5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг (работ)»:

а) доля получателей (потребителей) услуг (работ), которые готовы рекомендовать Учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора Учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ));

б) доля получателей (потребителей) услуг (работ), удовлетворенных графиком работы Учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ));

в) доля получателей (потребителей) услуг (работ), удовлетворенных в целом условиями оказания (предоставления) услуг (работ) в Учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг (работ)).

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг по дополнительному образованию

1. Общие положения

1.1. Разработчиком стандарта качества предоставления муниципальных услуг по дополнительному образованию (далее - Стандарт) является департамент культуры Администрации города Тюмени (далее — Департамент/ Учредитель).

1.2. Настоящий Стандарт устанавливает требования к качеству и доступности предоставления (далее — предоставление/оказание) следующих муниципальных услуг (далее - услуги):

- а) реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств;
- б) реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ.

1.3. Услуги, указанные в пункте 1.2 настоящего Стандарта в электронной форме не предоставляются.

1.4. Исполнителями услуг являются следующие муниципальные образовательные организации сферы искусства и культуры города Тюмени, закрепленные в ведении Департамента (далее — Учреждения):

Наименование услуг	Наименование Учреждений, предоставляющих услуги
Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств	МАУ ДО «ДШИ им. В.В. Знаменского», МАУ ДО «ДХШ им. А.П. Митинского», МАУ ДО «ДШИ «Гармония», МАУ ДО «ДШИ «Этюд»
Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ	МАУ ДО «ДШИ им. В.В. Знаменского», МАУ ДО «ДХШ им. А.П. Митинского», МАУ ДО «ДШИ «Гармония», МАУ ДО «ДШИ «Этюд», МАУ ДО Центр ТР и ГО «Этнос»

1.5. Потребителями услуг являются физические лица.

1.6. Описание льготных категорий потребителей услуг.

При организации платных услуг Учреждение вправе устанавливать льготные категории потребителей услуг.

Решение об установлении льгот отдельным категориям потребителей услуг, за исключением категорий, установленных действующим законодательством Российской Федерации, определении перечня платных услуг, предоставляемых потребителям услуг на льготных условиях, и размере льгот принимается Учреждением самостоятельно, исходя из своих финансовых, материально-технических и организационных возможностей.

1.7. Сфера применения и назначение настоящего Стандарта.

Настоящий Стандарт распространяется на услуги, указанные в пункте 1.2 настоящего Стандарта, предоставляемые Учреждениями, указанными в пункте 1.4 настоящего Стандарта.

1.8. Понятия, используемые в Стандарте, применяются в тех же значениях, что и в нормативных правовых актах Российской Федерации, Тюменской области и муниципальных правовых актах города Тюмени.

1.9. Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих качество предоставления услуг:

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

2) Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1;

3) Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

4) Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах».

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

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

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

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

9) Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

10) Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

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

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

13) Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (далее - Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ);

14) Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ);

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

16) Приказ Минфина России от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» (далее - Приказ Минфина России от 21.07.2011 № 86н);

17) Приказ Минтруда России от 26.04.2013 № 167н «Об утверждении рекомендаций по оформлению трудовых отношений с работником

государственного (муниципального) учреждения при введении эффективного контракта» (далее – приказ Минтруда России от 26.04.2013 № 167н);

18) Приказ Минкультуры России от 14.08.2013 № 1145 «Об утверждении порядка приема на обучение по дополнительным предпрофессиональным программам в области искусств» (далее - Приказ Минкультуры России от 14.08.2013 № 1145);

19) Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (далее – Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277);

20) Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» (далее - Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834);

21) Приказ Минпросвещения России от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам» (далее - Приказ Минпросвещения России от 13.03.2019 № 114);

22) Приказ Минпросвещения России от 27.07.2022 № 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

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

24) Постановление Администрации города Тюмени от 13.01.2011 № 1-пк «Об утверждении Положения о формировании и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями города Тюмени»;

25) Постановление Администрации города Тюмени от 25.07.2011 № 78-пк «О формировании фонда оплаты труда муниципальных образовательных организаций сферы искусства и культуры города Тюмени» (далее - Постановление Администрации города Тюмени от 25.07.2011 № 78-пк).

2. Перечень требований к исполнителям услуг, к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуг, к порядку (процедуре) предоставления услуг

2.1. Требования к исполнителям услуг

2.1.1. Требования к наличию лицензий, сертификатов.

Для предоставления услуг требуется лицензия на образовательную деятельность.

На официальном сайте Учреждения размещаются сведения о действующей лицензии.

2.1.2. Требования к месту расположения исполнителя услуг с учетом ее транспортной и пешеходной доступности.

К зданиям (помещениям) Учреждения должен быть обеспечен свободный и безопасный подход для посетителей, подъезд для производственных целей самого Учреждения, для транспорта, для специальной, в том числе пожарной техники.

Учреждение должно быть размещено в пределах территориальной доступности для жителей одного или нескольких районов.

2.1.3. Требования к режиму работы исполнителя услуг.

Режим работы Учреждения определяется локальным актом Учреждения самостоятельно.

Услуги для несовершеннолетних в возрасте до 13 лет включительно предоставляются не ранее 08:00 часов утра и не позднее 20:00 часов вечера, за исключением случаев согласования иного времени с родителями (законными представителями) потребителей услуг.

Услуги для несовершеннолетних в возрасте с 14 до 18 лет включительно предоставляются не ранее 08:00 часов утра и не позднее 21:00 часов вечера, за исключением случаев согласования иного времени с родителями (законными представителями) потребителей услуг.

2.1.4. Требования к помещению.

Помещения Учреждения по размерам (площади) и расположению должны обеспечивать необходимые и безопасные условия для проведения в них занятий.

Для предоставления услуг в Учреждении должны быть предусмотрены следующие помещения:

- помещения, в которых организуются обучающие занятия;
- входная зона;
- гардероб;
- санитарные узлы;
- иные помещения, которые могут быть использованы для непосредственного предоставления услуг.

Помещения Учреждения должны соответствовать установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим нормам и правилам, правилам противопожарной безопасности, должны быть пригодны к эксплуатации по техническому состоянию.

В помещениях Учреждения необходимо поддерживать порядок и чистоту, соблюдать режим проветривания в соответствии с санитарными нормами, соблюдать санитарные требования к профилактике заболеваний.

Учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой.

Специальное оборудование и аппаратуру 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.

Оборудование и аппаратура должны быть размещены способом, обеспечивающим безопасность для потребителей услуг.

Учреждение должно быть обеспечено необходимой для предоставления услуг материально-технической базой, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, подключено к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

Доступ для инвалидов и других маломобильных групп населения обеспечивается в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тюменской области и муниципальными правовыми актами города Тюмени.

2.2. Требования к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуг

2.2.1. Требования к количеству специалистов (работников), необходимому для качественного предоставления услуг.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов (работников) (далее - работник/работники) в соответствии со штатным расписанием.

При формировании штатного расписания следует исходить из потребностей в работниках для надлежащего предоставления услуг, а также из финансовых возможностей Учреждения.

Определение количества штатных единиц осуществляется Учреждением самостоятельно с учетом Постановления Администрации города Тюмени от 25.07.2011 № 78-пк.

2.2.2. Требования к образованию, квалификации, опыту персонала, наличию лицензий на осуществление деятельности.

Работники Учреждения должны соответствовать требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) положениям профессиональных стандартов, а так же обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них трудовых обязанностей.

Лица, не имеющие специальной подготовки или стажа работы, установленных требованиями к квалификации, но обладающие достаточным практическим опытом и выполняющие качественно и в полном объеме возложенные на них должностные обязанности, по рекомендации аттестационной комиссии назначаются на соответствующие должности так же, как и лица, имеющие специальную подготовку и стаж работы.

С каждым работником должен быть заключен трудовой договор в соответствии с трудовым законодательством и Приказом Минтруда России от 26.04.2013 № 167н.

У каждого работника Учреждения должна быть должностная инструкция, содержащая задачи, трудовую функцию и конкретный перечень должностных обязанностей работника, права и пределы ответственности работника, а также квалификационные требования, предъявляемые к занимаемой должности.

Для предоставления услуг требуется наличие лицензии на образовательную деятельность.

2.2.3. Требования к служебному поведению персонала, внешнему виду, форме одежды, состоянию здоровья.

Работники Учреждения должны быть доброжелательными, вежливыми, компетентными, иметь опрятный внешний вид и быть годными по состоянию здоровья к выполнению возложенных на них трудовых обязанностей.

Требования к форме одежды устанавливаются Учреждением самостоятельно.

2.3. Требования к порядку (процедуре) предоставления услуг

2.3.1. Сроки и порядок предоставления информации об услуге исполнителем услуг, в том числе в электронном виде.

Место размещения информации	Состав информации	Срок размещения (обновления) информации
Официальный сайт в сети «Интернет» www.bus.gov.ru	Согласно перечню информации, установленному Приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н	Не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия (издания, изменения) документов
Официальный сайт Учреждения	Согласно перечню информации, установленному пунктом 3 Постановление Правительства РФ от 20.10.2021 № 1802;	В течении 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений
	Согласно перечню информации, установленному Приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 (включая локальные акты, регламентирующие предоставление услуги)	
Информационные стенды Учреждения	Согласно перечню информации, установленному пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 14.08.2013 № 1145	Не позднее, чем за 14 календарных дней до начала приема документов
	Согласно перечню информации, установленному пунктом 3 Постановление Правительства РФ от 20.10.2021 № 1802	В течении 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений
	Согласно перечню информации, установленному Приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 (включая локальные акты, регламентирующие предоставление услуги)	
	Согласно перечню информации, установленному пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 14.08.2013 № 1145	Не позднее, чем за 14 календарных дней до начала приема документов

Информирование потребителей также может осуществляться любым иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информации, в том числе посредством консультации по телефону, распространения информационной и рекламной продукции (афиши, листовки, устное оповещение, использование средств массовой информации и др.).

2.3.2. Очередность предоставления услуг, в том числе сроки и условия ожидания предоставления услуг.

Предоставление услуг осуществляется в соответствии с расписанием занятий без установления очередности.

Условия ожидания предоставления услуги должны обеспечивать комфорт и безопасность потребителя услуги.

Срок ожидания предоставления услуги – не более 15 минут со времени, указанного в расписании занятий.

Предоставление услуги осуществляется с момента зачисления в Учреждение приказом директора на основании решения приемной комиссии.

Предоставление услуги осуществляется каждый учебный год.

2.3.3. Требования к местам ожидания, местам получения информации и местам заполнения необходимых документов.

Вход в помещение(я) с местами ожидания, местами получения информации и местами заполнения необходимых документов (далее – Помещения) должен быть свободным для потребителей.

Помещения должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 2.1.4 настоящего Стандарта.

На здании рядом со входом в Учреждение должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая наименование Учреждения, место его нахождения (адрес) и режим работы.

Места получения информации оборудуются информационными стендами, содержащими информацию о видах и порядке предоставления услуг.

В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для потребителей.

В местах для заполнения необходимых документов должен располагаться стол с канцелярскими принадлежностями для заполнения необходимых документов.

2.3.4. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуг, способы их получения, в том числе в электронной форме и порядок их представления.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуг, порядок и сроки их представления.

Наименование услуги	Перечень документов (сведений)	Порядок и сроки предоставления документов
Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств	1. Заявление родителя (законного представителя) ребенка на имя руководителя Учреждения по установленной в Учреждении форме с согласием на прохождение вступительных испытаний (при наличии вступительных испытаний).	Документы предоставляются секретарю приёмной комиссии в сроки, указанные в Порядках приема детей в Учреждение.
Реализация дополнительных общеобразовательных	2. Документ, подтверждающий отсутствие медицинских противопоказаний для	

общеразвивающих программ	освоения образовательной программы по выбранному профилю. 3. Оригинал и копия паспорта (при наличии) или свидетельства о рождении ребенка. 4. Согласие на обработку персональных данных по установленной в Учреждении форме (заполняется в отношении законного представителя и ребенка). 5. Академическая справка учащегося с предыдущего места учебы (для учащихся, поступающих в Учреждение в порядке перевода). 6. Индивидуальный план учащегося с предыдущего места учебы при его наличии (для учащихся, поступающих в Учреждение в порядке перевода). 7. Заявление родителя (законного представителя) ребенка о сопровождении ребенка в (из) Учреждение и лицах, осуществляющих сопровождение ребенка (для детей в возрасте до 13 лет включительно). 8. Оригинал и копия паспорта родителя (законного представителя).	
--------------------------	---	--

Получение и предоставление документов осуществляется потребителем самостоятельно.

Формы документов, предусмотренных пунктами 1, 4, 7 размещаются на официальном сайте Учреждения.

2.3.5. Состав и последовательность действий потребителя услуг и исполнителя услуг.

2.3.5.1. В целях предоставления услуги по реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств исполнитель услуги и потребитель осуществляют следующие действия:

- размещение Учреждением на своем официальном сайте и на информационном стенде информации о приеме на обучение;
- подача потребителем услуги заявления и документов, необходимых для предоставления услуги;
- прием и регистрация Учреждением заявления и документов, необходимых для предоставления услуги;
- принятие решения о предоставлении (об отказе предоставлении) услуги Учреждением, проверка индивидуальных способностей поступающих приемной комиссией Учреждения;
- зачисление ребенка в Учреждение;
- проведение теоретических и практических занятий с обучающимся;
- проведение текущего контроля успеваемости и принятие решения по итогам текущего контроля в порядке, определенном локальным актом Учреждения;
- итоговая аттестация и выдача документа об обучении или справки об обучении или о периоде обучения по образцу, установленному Учреждением.

2.3.5.2. В целях предоставления услуги по реализации дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ исполнитель услуги и потребитель осуществляют следующие действия:

- размещение Учреждением на своем официальном сайте и на информационном стенде информации о приеме на обучение;

- подача потребителем услуги заявления и документов, необходимых для предоставления услуги;
- прием и регистрация Учреждением заявления и документов, необходимых для предоставления услуги;
- принятие решения о предоставлении (об отказе предоставлении) услуги Учреждением, проверка индивидуальных способностей поступающих приемной комиссией Учреждения;
- зачисление ребенка в Учреждение.
- проведение теоретических и практических занятий с обучающимся;
- текущий контроль успеваемости в рамках учебного процесса (поддержание учебной дисциплины, выявление отношения к изучаемому предмету, организация регулярных домашних занятий, повышение уровня освоения текущего учебного материала);
- проведение текущего контроля успеваемости и принятие решения по итогам текущего контроля в порядке, определенном локальным актом Учреждения;
- итоговая аттестация и выдача документа об обучении (в случае, если прохождение итоговой аттестации предусмотрено локальным актом Учреждения) или справки об обучении или о периоде обучения по образцу, установленному Учреждением.

2.3.6. Требования к объему, содержанию, продолжительности, периодичности предоставления услуг.

2.3.6.1. Показатели, характеризующие качество, объем и содержание услуг устанавливаются Департаментом при формировании и доведении муниципального задания до Учреждения.

2.3.6.2. Периодичность и продолжительность предоставления услуги по реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств должна соответствовать требованиям, установленным Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ.

Периодичность и продолжительность предоставления услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ определяется образовательной программой, разработанной и утвержденной Учреждением самостоятельно.

2.3.7. Требования к сроку предоставления услуг, а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе предоставления услуг.

Срок предоставления услуги по реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств устанавливается Учреждением в соответствии с учебным планом и образовательными программами Учреждения с учетом федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств и срокам обучения по этим программам.

Учреждение вправе организовать обучение для отдельных категорий обучающихся по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение в пределах осваиваемой образовательной программы в порядке, установленном локальными нормативными актами Учреждения.

Срок предоставления услуги по реализации дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ устанавливается

Учреждением в соответствии с учебными планами и образовательными программами Учреждения.

Сроки на совершение действий и принятие решений в процессе предоставления услуги регламентируются законодательством Российской Федерации, Тюменской области, муниципальными правовыми актами города Тюмени, локальными актами Учреждения.

2.3.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуг.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуг:

- а) непредставление или неполное представление документов, предусмотренных пунктом 2.3.4 настоящего Стандарта;
- б) наличие медицинских противопоказаний для освоения образовательной программы (посещения выбранного направления обучения);
- в) неуспешное прохождение вступительных испытаний (при наличии вступительных испытаний);
- г) отсутствие свободных мест в Учреждении.

2.3.9. Приостановление предоставления услуг допускается по следующим основаниям:

- а) неблагоприятные климатические (погодные) условия:
 - официальное объявление о чрезвычайной ситуации, в том числе штормовом предупреждении;
 - официальные данные (прогноз) об аномально холодной погоде.
- б) санитарно-противоэпидемические ограничительные мероприятия;
- в) внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях (на территориях), в которых осуществляется предоставление услуги;
- г) возникновение реальной угрозы нормальному функционированию Учреждению, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка.

2.3.10. Исчерпывающее описание результата, который должен получить потребитель услуг.

Результатом предоставления услуги по реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств является:

- художественно-эстетическое развитие личности;
- приобретение обучающимся знаний, умений и навыков в предметной области.

Потребителю может быть отказано в предоставлении услуги по основаниям, предусмотренным пунктом 2.3.8 настоящего Стандарта.

Результатом предоставления услуги по реализации дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ является:

- художественно-эстетическое развитие личности;
- приобретение обучающимся базовых знаний, умений и навыков в предметной области.

Потребителю может быть отказано в предоставлении услуги по основаниям, предусмотренным пунктом 2.3.8 настоящего Стандарта.

2.3.11. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение исполнителем услуги стандарта качества услуг.

2.3.11.1. Граждане вправе направить жалобу на несоблюдение настоящего Стандарта руководителю Учреждения или руководителю

Учредителя при личном приеме устно или в форме письменного обращения (в том числе, в электронной форме).

2.3.11.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3.11.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.3.11.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3.11.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3.11.6. Срок рассмотрения письменного обращения - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.3.11.7. Личный прием проводится уполномоченными лицами в соответствии с установленным графиком приема, информация о котором размещается в доступном для посетителей месте, на информационном стенде, официальном сайте Учреждения (Учредителя). При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

2.3.11.8. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.3.11.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

2.3.11.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного Учреждения, государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.3.12. *Порядок контроля за предоставлением услуг.*

2.3.12.1. Контроль за предоставлением услуг осуществляется Учредителем в следующих формах:

а) рассмотрение отчета Учреждения о выполнении муниципального задания;

б) контроль за исполнением муниципального задания;

в) проведение финансового контроля.

2.3.12.3. В рамках контроля за исполнением муниципального задания Учредитель осуществляет проведение плановых и внеплановых проверок оказания Учреждением услуг, а также проведение профилактических мероприятий.

2.3.12.4. Проверки могут быть камеральными (без выезда в Учреждение, на основе представленных или (и) имеющихся у Учредителя документов) или выездными (по месту фактического предоставления услуг).

2.3.12.5. О проведении проверки должен быть издан приказ руководителя Учредителя.

2.3.12.6. Плановые проверки могут быть комплексными и тематическими и проводятся в соответствии с ежегодным планом проведения проверок, утвержденным приказом руководителя Учредителя.

2.3.12.7. Периодичность плановых проверок устанавливается на основании риск - ориентированного подхода при осуществлении контроля за исполнением Учреждением муниципального задания.

2.3.12.8. Внеплановые проверки проводятся вне утвержденного ежегодного плана проведения проверок, в соответствии с приказом руководителя Учредителя о проведении внеплановой проверки при наличии следующих оснований:

- обращение физического или юридического лица, поступление информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, получение информации из средств массовой информации о признаках нарушения муниципальными учреждениями установленных требований, при наличии данных о том, что нарушение указанных требований привело к нарушению прав физических и (или) юридических лиц, являющихся потребителями соответствующих услуг;

- неполучение в установленный в предостережении о недопустимости нарушения установленных требований и о необходимости принятия мер по обеспечению их соблюдения, срок от Учреждения информации, подтверждающей устранение (отсутствие) нарушения;

- отклонение выполнения показателей, установленных муниципальным заданием, на 15% и более.

3. Показатели (индикаторы) оценки качества предоставляемых услуг

3.1. Приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 № 114 установлены следующие показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности:

3.1.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об Учреждении:

- а) соответствие информации о деятельности Учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении Учреждения;
- на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- б) наличие на официальном сайте Учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями (потребителями) услуг и их функционирование:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым (предоставляемым) услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);

- технической возможности выражения получателями (потребителями) образовательных услуг мнения о качестве оказания (предоставления) услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- в) доля получателей (потребителей) образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Учреждения, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) образовательных услуг).

3.1.2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

- а) обеспечение в Учреждении комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри Учреждения;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений Учреждения;

- б) доля получателей (потребителей) образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) образовательных услуг).

3.1.3. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов:

- а) оборудование территории, прилегающей к зданиям Учреждения, и помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в Учреждении.

- б) обеспечение в Учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- альтернативной версии сайта Учреждения для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками Учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении Учреждения;
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому;

- в) доля получателей (потребителей) образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в %

от общего числа опрошенных получателей (потребителей) образовательных услуг — инвалидов).

В случае если Учреждение размещено в объекте культурного наследия, доступность услуг для инвалидов обеспечивается в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834.

3.1.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников Учреждения:

а) доля получателей (потребителей) образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя (потребителя) образовательной услуги при непосредственном обращении в Учреждение (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) образовательных услуг);

б) доля получателей (потребителей) образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в Учреждение (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) образовательных услуг);

в) доля получателей (потребителей) образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) образовательных услуг).

3.1.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности Учреждения:

а) доля получателей (потребителей) образовательных услуг, которые готовы рекомендовать Учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) образовательных услуг);

б) доля получателей (потребителей) образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы Учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) образовательных услуг);

в) доля получателей (потребителей) образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в Учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг).

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи»

1. Общие положения

1.1. Разработчиком стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи» (далее - Стандарт) является департамент культуры Администрации города Тюмени (далее — Департамент/Учредитель).

1.2. Настоящий Стандарт устанавливает требования к качеству и доступности предоставления (далее — предоставление/оказание) муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи» (далее - услуга).

1.3. Услуга, указанная в пункте 1.2 настоящего Стандарта в электронной форме не предоставляется.

1.4. Исполнителями услуги являются следующие муниципальные автономные учреждения сферы искусства и культуры, закрепленные в ведении Департамента (далее – Учреждения), на базе которых могут быть организованы детские оздоровительные лагеря с дневным пребыванием (далее –Лагеря):

МАУ ДО «ДШИ им. В.В. Знаменского»;

МАУ ДО «ДШИ «Гармония»;

МАУ ДО «ДШИ «Этюд»;

МАУ ДО «ДХШ им. А.П. Митинского»;

МАУ ДО Центр ТР и ГО «Этнос»;

МАУК «ДК «Поиск»;

МАУК «ЦКиТ «Тюмень».

1.5. Потребителями услуги являются физические лица (дети в возрасте от 6 лет 6 месяцев до 17 лет включительно).

1.6. Описание льготных категорий потребителей услуги.

При организации платных услуг Учреждение вправе устанавливать льготные категории потребителей услуг.

Решение об установлении льгот отдельным категориям потребителей услуг, за исключением категорий, установленных действующим законодательством Российской Федерации, определении перечня платных услуг, предоставляемых потребителям услуг на льготных условиях, и размере льгот принимается Учреждением самостоятельно, исходя из своих финансовых, материально-технических и организационных возможностей.

Для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, категории которых установлены Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» отдых в Лагерях осуществляется безвозмездно.

1.7.Сфера применения и назначение настоящего Стандарта.

Настоящий Стандарт распространяется на услугу, указанную в пункте 1.2 настоящего Стандарта, предоставляемую Учреждениями, указанными в пункте 1.4 настоящего Стандарта.

1.8. Понятия, используемые в Стандарте, применяются в тех же значениях, что и в нормативных правовых актах Российской Федерации, Тюменской области и муниципальных правовых актах города Тюмени.

1.9. Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих качество предоставления услуги:

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

2) Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

4) Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;

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

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

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

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

9) Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

10) Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

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

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

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

14) Приказ Минфина России от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» (далее - Приказ Минфина России от 21.07.2011 № 86н);

15) Приказ Минтруда России от 26.04.2013 № 167н «Об утверждении рекомендаций по оформлению трудовых отношений с работником государственного (муниципального) учреждения при введении эффективного контракта» (далее – приказ Минтруда России от 26.04.2013 № 167н);

16) Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (далее – Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277);

17) Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» (далее - Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834);

18) Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее - Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599);

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

20) МР 2.4.0242-21. 2.4. Гигиена детей и подростков. Методические рекомендации по обеспечению санитарно-эпидемиологических требований к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи. Методические рекомендации (утверждены Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 17.05.2021);

21) Постановление Правительства Тюменской области от 07.06.2010 №160-п «Об утверждении Положения об организации в Тюменской области лагерей с дневным пребыванием, осуществляющих организацию отдыха и оздоровления детей в каникулярное время»;

22) Постановление Администрации города Тюмени от 13.01.2011 № 1-пк «Об утверждении Положения о формировании и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями города Тюмени»;

23) Постановление Администрации города Тюмени от 14.03.2011 № 17-пк «Об утверждении порядка расчета, размера, порядка и условий внесения родительской платы за услугу по организации отдыха детей в каникулярное время в детских оздоровительных лагерях с дневным пребыванием, созданных на базе муниципальных учреждений города Тюмени»;

24) Постановление Администрации города Тюмени от 25.07.2011 № 78-пк «О формировании фонда оплаты труда муниципальных образовательных организаций сферы искусства и культуры города Тюмени» (далее - Постановление Администрации города Тюмени от 25.07.2011 № 78-пк);

25) Постановление Администрации города Тюмени от 26.12.2016 № 507-пк «О формировании фонда оплаты труда муниципальных учреждений культуры города Тюмени» (далее - Постановление Администрации города Тюмени от 26.12.2016 № 507-пк).

2. Перечень требований к исполнителям услуги, к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуги, к порядку (процедуре) предоставления услуги

2.1. Требования к исполнителям услуги

2.1.1. Требования к наличию лицензий, сертификатов.

Для предоставления услуги наличие лицензий или сертификатов не требуется.

2.1.2. Требования к месту расположения исполнителя услуги с учетом ее транспортной и пешеходной доступности.

К зданиям (помещениям) Учреждения должен быть обеспечен свободный и безопасный подход для посетителей, подъезд для производственных целей

самого Учреждения, для транспорта, для специальной, в том числе пожарной техники.

Учреждение должно быть размещено в пределах территориальной доступности для жителей одного или нескольких районов.

2.1.3. Требования к режиму работы исполнителя услуги.

Режим работы Учреждения определяется локальным актом Учреждения самостоятельно.

Услуга для несовершеннолетних в возрасте до 13 лет включительно предоставляется не ранее 08:00 часов утра и не позднее 20:00 часов вечера, за исключением случаев согласования иного времени с родителями (законными представителями) потребителей услуги.

Услуга для несовершеннолетних в возрасте с 14 до 17 лет включительно предоставляется не ранее 08:00 часов утра и не позднее 21:00 часов вечера, за исключением случаев согласования иного времени с родителями (законными представителями) потребителей услуги.

2.1.4. Требования к помещению.

Помещения Учреждения по размерам (площади) и расположению должны обеспечивать необходимые и безопасные условия для нахождения в них потребителей услуги.

Для предоставления услуги в Учреждении должны быть предусмотрены следующие помещения:

- помещения, в которых организуются досуговые мероприятия;
- помещения со спальными местами (в случае, если потребителями услуги являются дети в возрасте младше 10 лет);
- входная зона;
- гардероб;
- санитарные узлы (санитарные узлы для мальчиков и девочек должны быть отдельные и оборудованы кабинами, для персонала должен быть выделен отдельный санузел);
- иные помещения, которые могут быть использованы для непосредственного предоставления услуги.

Помещения Учреждения должны соответствовать установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим нормам и правилам, правилам противопожарной безопасности, должны быть пригодны к эксплуатации по техническому состоянию.

В помещениях Учреждения необходимо поддерживать порядок и чистоту, соблюдать режим проветривания в соответствии с санитарными нормами, соблюдать санитарные требования к профилактике заболеваний.

Учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой.

Специальное оборудование и аппаратуру 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.

Оборудование и аппаратура должны быть размещены способом, обеспечивающим безопасность для потребителей услуг.

Учреждение должно быть обеспечено необходимой для предоставления услуги материально-технической базой, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, подключено к

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

Доступ для инвалидов и других маломобильных групп населения обеспечивается в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тюменской области и муниципальными правовыми актами города Тюмени.

2.2. Требования к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуги

2.2.1. Требования к количеству специалистов (работников), необходимому для качественного предоставления услуги.

Лагерь должен располагать необходимым числом специалистов (работников) (далее — работник/работники) в соответствии со штатным расписанием.

При формировании штатного расписания следует исходить из потребностей в работниках для надлежащего предоставления услуги, а также из финансовых возможностей Учреждения.

Определение количества штатных единиц Лагеря осуществляется Учреждением самостоятельно.

Штатное расписание Лагеря утверждается руководителем Учреждения в течение 10 рабочих дней со дня издания приказа о создании Лагеря.

2.2.2. Требования к образованию, квалификации, опыту персонала, наличию лицензий на осуществление деятельности..

Работники Лагеря должны соответствовать требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) положениям профессиональных стандартов, а так же обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них трудовых обязанностей.

Лица, не имеющие специальной подготовки или стажа работы, установленных требованиями к квалификации, но обладающие достаточным практическим опытом и выполняющие качественно и в полном объеме возложенные на них должностные обязанности, по рекомендации аттестационной комиссии назначаются на соответствующие должности так же, как и лица, имеющие специальную подготовку и стаж работы.

С каждым работником должен быть заключен трудовой договор в соответствии с трудовым законодательством и Приказом Минтруда России от 26.04.2013 № 167н.

У каждого работника Лагеря должна быть должностная инструкция, содержащая задачи, трудовую функцию и конкретный перечень должностных обязанностей работника, права и пределы ответственности работника, а также квалификационные требования, предъявляемые к занимаемой должности.

Для предоставления услуги наличие лицензий или сертификатов не требуется.

2.2.3. Требования к служебному поведению персонала, внешнему виду, форме одежды, состоянию здоровья.

Работники Лагеря должны быть доброжелательными, вежливыми, компетентными, иметь опрятный внешний вид и быть годными по состоянию здоровья к выполнению возложенных на них трудовых обязанностей.

Требования к форме одежды работников Лагерь устанавливаются Учреждением самостоятельно.

2.3. Требования к порядку (процедуре) предоставления услуги

2.3.1. Сроки и порядок предоставления информации об услуге исполнителем услуги, в том числе в электронном виде.

Место размещения информации	Состав информации	Срок размещения (обновления) информации
Официальный сайт в сети «Интернет» www.bus.gov.ru	Согласно перечню информации, установленному Приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н	Не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия (издания, изменения) документов
Официальный сайт Учреждения	Согласно перечню информации, установленному Приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277) (включая локальные акты, регламентирующие предоставление услуги)	В течении 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений
	Информация о программах и условиях пребывания детей в Лагере	
	Правила нахождения на территории организации отдыха детей и их оздоровления	
Информационные стенды Учреждения	Согласно перечню информации, установленному Приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277) (включая локальные акты, регламентирующие предоставление услуги)	
	Информация о программах и условиях пребывания детей в Лагере	
	Правила нахождения на территории организации отдыха детей и их оздоровления	

Информирование потребителей также может осуществляться любым иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информации, в том числе посредством консультации по телефону, распространения информационной и рекламной продукции (афиши, листовки, устное оповещение, использование средств массовой информации и др.).

2.3.2. Очередность предоставления услуги, в том числе сроки и условия ожидания предоставления услуги.

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с режимом работы Лагеря и программой по организации отдыха и оздоровления детей, утвержденными локальными актами Учреждения, потребителям единовременно, без установления очередности.

Условия ожидания предоставления услуги должны обеспечивать комфорт и безопасность потребителя услуг.

Срок ожидания предоставления услуги – не более 15 минут с начала рабочего дня, установленного режимом работы Лагеря.

2.3.3. Требования к местам ожидания, местам получения информации и местам заполнения необходимых документов.

Вход в помещение(я) с местами ожидания, местами получения информации и местами заполнения необходимых документов (далее – Помещения) должен быть свободным для потребителей.

Помещения должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 2.1.4 настоящего Стандарта.

На здании рядом со входом в Учреждение должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая наименование Учреждения, место его нахождения (адрес) и режим работы.

Места получения информации оборудуются информационными стендами, содержащими информацию о виде и порядке предоставления услуги.

В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для потребителей.

В местах для заполнения необходимых документов должен располагаться стол с канцелярскими принадлежностями для заполнения необходимых документов.

2.3.4. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуги, способы их получения, в том числе в электронной форме и порядок их представления.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуги, порядок и сроки их представления:

Наименование услуги	Перечень документов (сведений)	Порядок и сроки предоставления документов
Организация отдыха детей и молодежи	1. Заявление родителя (законного представителя) ребенка на имя руководителя Учреждения по установленной в Учреждении форме. 2. Документ, подтверждающий отсутствие медицинских противопоказаний для пребывания ребенка в Лагере. 3. Оригинал и копия паспорта родителя (законного представителя). 4. Оригинал и копия паспорта (при наличии) или свидетельства о рождении ребенка. 5. Согласие на обработку персональных данных по установленной в Учреждении форме (заполняется в отношении законного представителя и ребенка). 6. Заявление родителя (законного представителя) ребенка о сопровождении ребенка в (из) Лагеря и лицах,	Документы предоставляются в Учреждение в срок, установленный локальным актом Учреждения.

	осуществляющих сопровождение ребенка (для детей в возрасте до 13 лет включительно). 7. Документ, подтверждающий отношение лица к льготной категории (при необходимости).	
--	--	--

Получение и предоставление документов осуществляется потребителем самостоятельно.

Формы документов, предусмотренных пунктами 1, 5, 6 размещаются на официальном сайте Учреждения.

2.3.5. Состав и последовательность действий потребителя услуги и исполнителя услуги.

В целях предоставления услуги исполнитель услуги и потребитель осуществляют следующие действия:

- размещение Учреждением на своем официальном сайте и на информационном стенде информации о приеме в Лагерь;
- подача потребителем услуги заявления и документов, необходимых для предоставления услуги;
- прием и регистрация Учреждением заявления и документов, необходимых для предоставления услуги;
- принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) услуги Учреждением;
- заключение договора между Учреждением и потребителем услуги, в случае принятия Учреждением положительного решения о предоставлении услуги;
- ежедневный прием детей в Лагерь Учреждением;
- организация отдыха и досуга детей согласно программе по организации отдыха и оздоровления детей.

2.3.6. Требования к объему, содержанию, продолжительности, периодичности предоставления услуги.

2.3.6.1. Показатели, характеризующие качество, объем и содержание услуги устанавливаются Департаментом при формировании и доведении муниципального задания до Учреждения.

2.3.6.2. Услуга предоставляется ежегодно в период летних каникул в течение лагерной смены в Учреждении продолжительностью не менее 21 календарного дня.

Перерыв между сменами в летнее время для проведения генеральной уборки с применением дезинфицирующих средств и санитарной обработки должен составлять не менее одних суток.

Предоставление услуги осуществляется с момента начала работы смены Лагеря до окончания работы смены Лагеря.

2.3.7. Требования к сроку предоставления услуги, а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе предоставления услуги.

Срок предоставления услуги устанавливается Учреждением, в соответствии с режимом работы Лагеря и программой по организации отдыха и оздоровления детей.

Сроки на совершение действий и принятие решений в процессе предоставления услуги регламентируются законодательством Российской

Федерации, Тюменской области и муниципальными правовыми актами города Тюмени, локальными актами Учреждения.

2.3.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

а) непредставление или неполное представление документов, предусмотренных пунктом 2.3.4. настоящего Стандарта;

б) наличие медицинских противопоказаний для пребывания ребенка в Лагере;

в) несоответствие потенциального потребителя услуги установленной возрастной группе;

г) отсутствие свободных мест в Учреждении.

2.3.9. Приостановление предоставления услуги допускается по следующим основаниям:

а) неблагоприятные климатические (погодные) условия:

- официальное объявление о чрезвычайной ситуации, в том числе штормовом предупреждении;

- официальные данные (прогноз) об аномально холодной погоде.

б) санитарно-противоэпидемические ограничительные мероприятия;

в) внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях (на территориях), в которых осуществляется предоставление услуги;

г) возникновение реальной угрозы нормальному функционированию Учреждению, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка.

2.3.10. Исчерпывающее описание результата, который должен получить потребитель услуги.

Результатом предоставления услуги по организации отдыха детей и молодежи является:

выявление и развитие творческого потенциала детей, развитие разносторонних интересов детей, удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном, нравственном и физическом совершенствовании, а также в занятиях физической культурой, спортом и туризмом;

социализация детей, развитие коммуникативных и лидерских качеств детей, формирование у детей культуры и навыков здорового и безопасного образа жизни, общей культуры детей, обеспечение духовно-нравственного, гражданско-патриотического, трудового воспитания детей;

создание и обеспечение необходимых условий для личностного развития, укрепления здоровья, профессионального самоопределения и творческого труда детей.

Потребителю может быть отказано в предоставлении услуги по основаниям, предусмотренным пунктом 2.3.8. настоящего Стандарта.

2.3.11. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение исполнителем услуги стандарта качества услуги.

2.3.11.1. Граждане вправе направить жалобу на несоблюдение настоящего Стандарта руководителю Учреждения или руководителю Учредителя при личном приеме устно или в форме письменного обращения (в том числе, в электронной форме).

2.3.11.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3.11.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.3.11.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3.11.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3.11.6. Срок рассмотрения письменного обращения - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.3.11.7. Личный прием проводится уполномоченными лицами в соответствии с установленным графиком приема, информация о котором размещается в доступном для посетителей месте, на информационном стенде, официальном сайте Учреждения (Учредителя). При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

2.3.11.8. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.3.11.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

2.3.11.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного Учреждения, государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.3.12. Порядок контроля за предоставлением услуги.

2.3.12.1. Контроль за предоставлением услуги осуществляется Учредителем в следующих формах:

а) рассмотрение отчета Учреждения о выполнении муниципального задания;

б) контроль за исполнением муниципального задания;

в) проведение финансового контроля.

2.3.12.3. В рамках контроля за исполнением муниципального задания Учредитель осуществляет проведение плановых и внеплановых проверок оказания Учреждением услуг, а также проведение профилактических мероприятий.

2.3.12.4. Проверки могут быть камеральными (без выезда в Учреждение, на основе представленных или (и) имеющихся у Учредителя документов) или выездными (по месту фактического предоставления услуг).

2.3.12.5. О проведении проверки должен быть издан приказ руководителя Учредителя.

2.3.12.6. Плановые проверки могут быть комплексными и тематическими и проводятся в соответствии с ежегодным планом проведения проверок, утвержденным приказом руководителя Учредителя.

2.3.12.7. Периодичность плановых проверок устанавливается на основании риск - ориентированного подхода при осуществлении контроля за исполнением Учреждением муниципального задания.

2.3.12.8. Внеплановые проверки проводятся вне утвержденного ежегодного плана проведения проверок, в соответствии с приказом руководителя Учредителя о проведении внеплановой проверки при наличии следующих оснований:

- обращение физического или юридического лица, поступление информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, получение информации из средств массовой информации о признаках нарушения муниципальными учреждениями установленных требований, при наличии данных о том, что нарушение указанных требований привело к нарушению прав физических и (или) юридических лиц, являющихся потребителями соответствующей услуги;

- неполучение в установленный в предостережении о недопустимости нарушения установленных требований и о необходимости принятия мер по обеспечению их соблюдения, срок от Учреждения информации, подтверждающей устранение (отсутствие) нарушения;

- отклонение выполнения показателей, установленных муниципальным заданием, на 15% и более.

3. Показатели (индикаторы) оценки качества предоставляемой услуги

3.1. Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 установлены следующие показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания (предоставления) услуг организациями культуры:

3.1.1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

а) соответствие информации о деятельности Учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении Учреждения,

- на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) обеспечение на официальном сайте Учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями (потребителями) услуг:

- телефона,

- электронной почты,

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- обеспечение технической возможности выражения получателем (потребителем) услуг мнения о качестве оказания (предоставления) услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- в) доля получателей (потребителей) услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Учреждения, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг).

3.1.2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»:

- а) обеспечение в Учреждении комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри Учреждения;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений Учреждения;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения, при личном посещении и пр.);

- б) время ожидания предоставления услуги;

- в) доля получателей (потребителей) услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг).

3.1.3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»:

- а) оборудование территории, прилегающей к Учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в Учреждении;

- б) обеспечение в Учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта Учреждения в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками Учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками Учреждения);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;

в) доля получателей (потребителей) услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг - инвалидов).

В случае если Учреждение размещено в объекте культурного наследия, доступность услуг для инвалидов обеспечивается в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834.

3.1.4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников Учреждения»:

а) доля получателей (потребителей) услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя (потребителя) услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в Учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг);

б) доля получателей (потребителей) услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание (предоставление) услуги при обращении в Учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг);

в) доля получателей (потребителей) услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг).

3.1.5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуги»:

а) доля получателей (потребителей) услуг, которые готовы рекомендовать Учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора Учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг);

б) доля получателей (потребителей) услуг, удовлетворенных графиком работы Учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг);

в) доля получателей (потребителей) услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания (предоставления) услуг в Учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей (потребителей) услуг).